



Presente y futuro
de la Salud Virtual
Desafíos y enfoques
de solución

Octubre 2021



Desde nuestro punto de vista, en el año 2040 contaremos con consumidores empoderados, interoperabilidad de datos, y avances científicos y tecnológicos que transformarán los sistemas de salud en el mundo.

La salud virtual es uno de los componentes principales del futuro de la salud.

Salud Virtual

Entendiendo la salud virtual como la interacción no presencial que mantiene un profesional de la salud con una contraparte –generalmente su paciente– para llevar adelante una prestación preventiva o reactiva sobre su salud, dicha interacción puede

adoptar **distintas formas y aplicaciones en su uso**, enriqueciendo la cadena de valor de la atención médica, vista tanto desde el punto de vista del paciente, como del profesional de la salud, a saber:



⋮
Videoconsultas
de atención remota, en complemento o suplemento de las visitas presenciales.



⋮
Monitoreo
a distancia de pacientes con chequeos permanentes y/o que viven lejos de los consultorios médicos.



⋮
Consultas
virtuales de médico a médico, para un mejor diagnóstico y tratamiento.



⋮
Prescripción
de medicamentos o prácticas médicas.



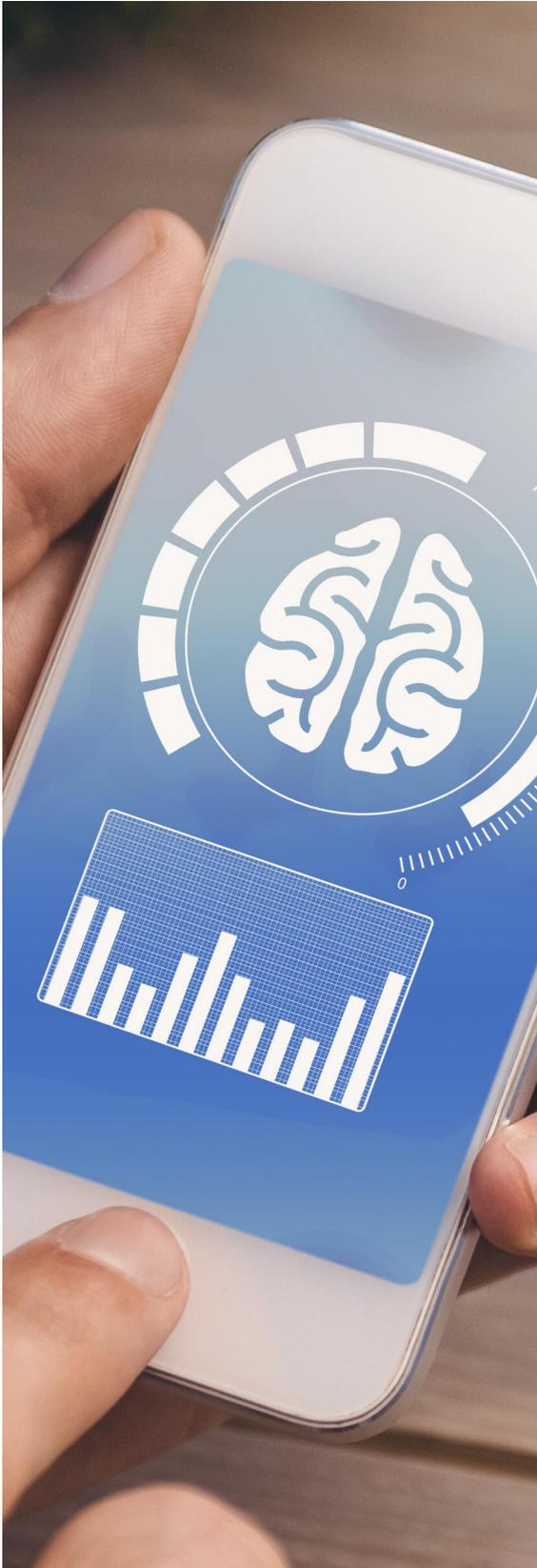
⋮
Comunicación
con los pacientes a través de su historia clínica electrónica, que incluye la publicación de resultados de pruebas o notas desde el acceso a portales de pacientes, o la respuesta a preguntas rápidas por correo electrónico.



⋮
Recolección y revisión
de los datos de los dispositivos portátiles o “wearables” de los pacientes para toma de signos vitales.

La salud virtual nos brinda la capacidad de informar, personalizar, acelerar y “aumentar” nuestro alcance en prevención y cuidado. Ofrece una gran promesa para transformar la prestación de atención médica al permitir interactuar con los pacientes desde donde se encuentran (en tránsito, en el hogar, en un centro de atención o internación prolongada, o en una unidad de cuidados

intensivos remota) y ampliar el acceso a la experiencia clínica. A medida que evoluciona el ecosistema de la atención médica, los médicos y las organizaciones de salud deben mantener al paciente en el centro del modelo relacional. Esto significa hacer que la interacción médico-paciente sea perfecta, conveniente y de alta calidad.



De acuerdo a un estudio realizado (entre Noviembre 2019 y Enero 2020) por **Deloitte Center for Health Solutions** en colaboración con la American Telemedicine Association (ATA), en donde se entrevistó a ejecutivos del sector salud – hospitales, planes de salud, compañías de dispositivos médicos y empresas de tecnología-, se encontró que la salud virtual será un factor determinante para configurar el nuevo ecosistema de salud¹.

Entre los principales hallazgos están:



50% de los ejecutivos creen que el cuidado de los pacientes, la medicina preventiva y, los servicios de bienestar serán provistos de manera virtual.

3 de 4 ejecutivos creen que las inversiones en salud virtual que se realizarán en la industria serán mayores al 25% (en la siguiente década).



Casi **94%** de las personas entrevistadas esperan que las soluciones de manejo de datos e interoperabilidad ayuden a que se incremente el intercambio de datos, el 88% predijo que los “wearables” estarán integrados cómo parte de la entrega de cuidado de la salud, y como resultado la posibilidad de entregar medicina personalizada a los pacientes y una mejor experiencia de salud.

Dos terceras partes de los ejecutivos entrevistados creen que es necesario ajustar el marco regulatorio y las barreras que se tienen por parte de los pagadores, para acelerar la adopción de la salud virtual.



La mayoría de los entrevistados coincide que, a pesar de contar con un sistema que incluya la salud virtual y que permitirá que se tenga más acceso a la salud, existen grandes retos sociales que no se resolverán fácilmente.

¹ <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/health-care/future-of-virtual-health.html>

Cualesquiera de las modalidades antes mencionadas pueden ser posibles en la medida que existan herramientas que permitan y faciliten las interacciones. Varias de ellas incluso han sido adoptadas últimamente también para la gestión de la atención presencial, por las prestaciones y beneficios encontrados en complemento a la atención humana. Entre esas herramientas encontramos:

- **Plataforma de videoconsultas, con integración a la historia clínica médica y el sistema de autorización/pagos.**
- **Sistema de agenda para interacción remota, e integración con el sistema de administración de pacientes y su historia clínica médica.**
- **Chatbots para consultas frecuentes y/o administrativas relacionadas con la salud.**
- **Bots para el triage y admisión de la interacción remota, como puede ser el autodiagnóstico.**
- **Dispositivos inteligentes de medición y monitoreo en internación de cuidados intensivos, que transmita y alerte los valores a los profesionales de salud encargados de dichas unidades – “The Internet of Medical Things (IoMT)”.**
- **Wearables o dispositivos personales de recolección y transmisión de datos, desde el paciente hacia el profesional de la salud.**
- **Cloud Computing en la industria de salud.**
- **Realidad Aumentada (AR)/ Realidad Virtual (VR)/ Realidad Mixta (MR) para diagnóstico y tratamiento.**
- **Inteligencia Artificial para un soporte al diagnóstico, imprimiéndole rapidez.**

La salud virtual tiene el potencial de cubrir exitosamente las **4Cs** del bienestar del consumidor y de la entrega en el cuidado de la salud:



- **Continuidad** – Somos agnósticos al lugar dónde se ofrece el servicio (en casa, en el hospital, en el consultorio).
- **Conectividad** – ya que se incluye información asincrónica y sincrónica.
- **Coordinación** – integrando a toda la cadena de valor del cuidado de la salud.
- **Cuidado continuo** – desde la prevención hasta momentos de enfermedad o cuidado crónico.

Contexto para el crecimiento de la salud virtual

Es evidente que COVID-19 ha establecido en algunos casos y acelerado en otros, la transformación de las organizaciones tanto externa como interna como nunca antes, en casi todas las industrias y negocios, y la industria de salud no es ajena. Particularmente en esta industria, esta disrupción ha cambiado la ortodoxia y ha llevado a los médicos y otros profesionales de la salud a adoptar la salud virtual con mayor intensidad, impulsado por la necesidad funcional y también económica.

Por el lado del paciente, durante este tiempo ha podido experimentar alguna forma de salud virtual, creando nuevas necesidades y subiendo la vara de las expectativas. Los consumidores demandarán cada vez más los servicios virtuales, por practicidad, economía, valoración de su tiempo, y experiencia positiva. Mejor dicho: los cambios demográficos y económicos, el aumento de las expectativas de los pacientes y las tecnologías digitales, hace que ya no haya vuelta atrás para los pacientes, por lo cual ha llegado el momento de que el sistema sanitario en su conjunto redefina las convenciones, consolide el aprendizaje y amplíe las formas en las que se puede lograr una experiencia fluida entre el paciente y el profesional de salud.

Principales habilitadores de la salud virtual

Existen algunos habilitadores de la salud virtual que encontramos en nuestra vida cotidiana y como consumidores experimentados, comenzamos a naturalizar. Entre esos elementos habilitadores podemos observar:

- **La masificación** de dispositivos inteligentes en la población, que poseen funcionalidades de base para generar y transmitir datos de los pacientes e interactuar con ellos.
- **La extensión** creciente de cobertura de red de datos en grandes y medianas ciudades, con tecnologías como 4G o 5G, y la disponibilidad de redes wifi en prácticamente cada rincón del continente.
- **El desarrollo** de hardware y software con aplicación específica para salud creados por organizaciones tradicionales de la industria y por “nuevos ingresantes”.
- **La conformación** de ecosistemas de actores donde cada uno cumple un rol específico, complementándose en sus funcionalidades, a diferencia de una integración vertical de una organización de salud tradicional.
- **La predisposición** de los consumidores/ pacientes a compartir los datos propios para una mejor experiencia, en este caso, un mejor diagnóstico y atención médica.

Principales beneficios de la salud virtual

Existe múltiples beneficios en la salud virtual, los que hemos identificado como principales en el siguiente listado no exhaustivo:

- **Aumento** de la propuesta de valor de la industria hacia sus pacientes.
- **Democratización** de la salud junto a tecnologías escalables y conectividad.
- **Aumento** del número de pacientes que un profesional de la salud puede tratar.
- **Aumento** de ingresos de los profesionales de la salud y regulación de las horas extra sin facturación donde pacientes contactan a sus médicos extra oficialmente.
- **Reducción** de costos de la operación física.
- **Cercanía** entre el profesional y el paciente, ya que este último tiene la facilidad de contactar a su médico con mayor facilidad y rapidez.
- **Reducción** de las visitas a emergencias evitando el congestionamiento y dispersión de enfermedades durante la espera.
- **Mejores** diagnósticos y en mejor tiempo.
- **Reducción** de tiempos de movilización, espera y obtención de prescripciones o resolución de trámites.

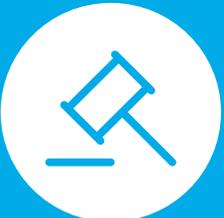
Principales desafíos actuales de la salud virtual

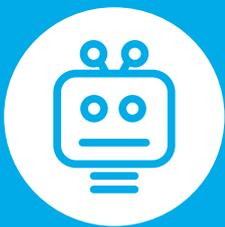
Como en todo nuevo tema, existen desafíos sobre los cuales se debe trabajar para derribar algunas barreras que limitan su extensión. A continuación, identificamos algunos de esos desafíos y nuestro punto de vista cómo abordarlos:

 Estrategia de salud virtual	 Desafío	Los profesionales de la salud y las organizaciones de salud han tenido poca o nula planificación estratégica sobre salud virtual , lo que provoca una falta de foco en los objetivos y en las inversiones a realizar.
	 Nuestro punto de vista	Un nuevo negocio o unidad de negocio requiere necesariamente de una planificación estratégica , para poder direccionar adecuadamente las inversiones y su posterior medición de éxito. Por ello, se deberá poder definir una estrategia de salud virtual que incluya los objetivos estratégicos (extensión de los servicios, masificación de las consultas, reducción de costos operativos), a qué población target quiere dirigirse, qué tecnología se requerirá, qué servicios se incluirán dentro de la oferta, qué inversiones se requerirán realizar, qué métricas se utilizarán para medir el éxito de la estrategia, qué procesos y qué cambios culturales se necesitarán para brindar soporte. Secuencialmente, el diseño de un modelo de interacción centrado en los pacientes y al mismo tiempo en los médicos y personal de salud , consolidará la propuesta de valor hacia el mercado y su receptividad tanto externa como interna.

 <p>Modelo de ingresos</p>	 <p>Desafío</p>	<p>Los prestadores de salud no cuentan con un modelo de ingresos claro, que los guíe cómo incrementar sus ingresos y hacer sustentable esta práctica. Eso dificulta el inicio de las operaciones porque existen profesionales de la salud que, al no ser expertos en lo económico y financiero, prefieren retraerse y no avanzar hacia nuevas formas de entregar su servicio. Al mismo tiempo, los financiadores han adoptado en forma escasa o nula la consulta virtual como parte de su oferta, optando sólo por financiar consultas presenciales.</p>
	 <p>Nuestro punto de vista</p>	<p>Brindar soporte en el desarrollo de un modelo de negocios desprendido de la estrategia que contemple aspectos comerciales y de generación y aseguramiento de ingresos, y de financiación del pagador / financiador, como pueden ser los seguros de salud o el Estado en los diferentes niveles. Entre los elementos a definir, se encuentra una cierta paridad o relación de pago de visitas virtuales asemejable o incluso mejorada respecto de visitas presenciales aprovechando los ahorros operacionales para darle impulso a esta modalidad, y generar incentivos económicos para la adopción de salud virtual como parte del negocio habitual. Asimismo, trabajar a nivel de Estados y organizaciones de salud privadas a utilizar la salud virtual dentro sus coberturas médicas.</p>

 <p>Infraestructura herramental</p>	 <p>Desafío</p>	<p>Uno de los principales desafíos es la infraestructura tecnológica, ya que constituye el primer habilitador y al mismo tiempo la primera barrera. Los profesionales de salud en particular y las organizaciones en general vislumbraron la necesidad de interactuar con sus pacientes en forma virtual posterior a la necesidad de hacerlo, y por lo tanto no pudieron prepararse adecuadamente para recibir la innovación. Las dificultades se originan, por un lado, por la falta de herramientas asequibles que pudieran permitir la interacción y la falta de visibilidad en el retorno de inversión y la capacitación requerida, y por el lado de las organizaciones, la obsolescencia de sus sistemas legados que hacen incompatible –o de difícil integración- con nuevas tecnologías.</p>
	 <p>Nuestro punto de vista</p>	<p>Consideramos que el crecimiento de locaciones físicas de las organizaciones de salud no se desarrollará a las tasas que venían haciéndolo, concentrándose en atención virtual y dejando cada vez más la atención presencial para casos únicos y complejos. En este sentido, se requiere replantear la tecnología como parte de la estrategia de la salud virtual, incorporando y reemplazando piezas que aporten capacidades para la salud virtual y sean interoperables con la atención tradicional propia y de terceros.</p> <p>Para practicas privadas de profesionales de la salud, la inversión en una suscripción de una plataforma tecnológica para videoconsultas es pequeña comparada con el volumen potencial de ingresos que puede traerle aparejado, no solo por tener mayor alcance a nuevas audiencias, geografías, sino también en la flexibilización de horarios y reducción de tiempos de movilización a espacios físicos.</p> <p>En línea con esto, se deberá abordar y/o participar de un ecosistema de alianzas donde cada participante hace lo que mejor sabe y la asociación es superior a la suma de las partes con el objetivo de acelerar y ser efectivos en costos. La tecnología basada en la nube puede ayudar a los sistemas y planes de salud a modernizar sus sistemas.</p>

 <p>Soporte y servicio al usuario</p>	 <p>Desafío</p>	<p>La incipiente utilización de herramientas no cuenta con el soporte adecuado para asegurar continuidad de las operaciones. Esto puede generar dudas de ambos lados de la interacción, ya que tanto el profesional de la salud como el paciente, necesitan concentrarse en el contenido de dicha interacción y no en el contexto herramental que lo rodea.</p>
	 <p>Nuestro punto de vista</p>	<p>Para brindar altos niveles de confianza en las herramientas utilizadas, se necesita diseñar una estrategia de soporte para problemas técnicos que permita una alta disponibilidad de las plataformas y otras herramientas utilizadas, libre de errores y con soporte de incidentes, sumado a un plan de continuidad ante contingencias, con el fin de garantizar una experiencia perfecta para las partes.</p>
 <p>Entrenamiento de los profesionales de la salud sobre las herramientas y mejora de habilidades "soft"</p>	 <p>Desafío</p>	<p>Realizar visitas virtuales de alta calidad es diferente de las visitas presenciales y, es mucho más complicado que simplemente iniciar sesión en la pantalla. Sin embargo, los profesionales de la salud no necesariamente cuentan con entrenamiento en tecnologías como en habilidades "soft" para asemejar una visita presencial a una virtual.</p>
	 <p>Nuestro punto de vista</p>	<p>Los profesionales de la salud deben prestar atención a la capacitación y el aprendizaje continuo, y no solamente en su área de especialización: la salud virtual está impulsando cambios en la forma en que los médicos se comunican y tratan a los pacientes, y tiene implicancias en el flujo de trabajo, los ingresos de la práctica y la responsabilidad médica. Los médicos deben estar familiarizados con la tecnología y aprender las habilidades para establecer una relación, empatía y contacto visual en un entorno virtual. Para ellos se planifica y gestiona dicho cambio e incorporación de conocimientos para la transición a un modelo virtual.</p>
 <p>Comprensión de las leyes y regulaciones sobre la salud virtual</p>	 <p>Desafío</p>	<p>Los profesionales de la salud no necesariamente se sienten seguros en la utilización de esta modalidad ya que deben cumplir algunas regulaciones en geografías físicas cuyos límites no quedan del todo claro. Por ejemplo, utilizar una licencia médica desde una locación distinta a donde está el paciente y donde ese profesional se encuentre licenciado, el completado del consentimiento informado y la divulgación de datos privados bajo regulaciones locales. Asimismo, el desafío viene por el lado de las herramientas tecnológicas, que también tienen que estar protocolizadas para utilizarlas en esta industria.</p>
	 <p>Nuestro punto de vista</p>	<p>Los médicos quieren asegurarse que cualquier nueva tecnología o protocolo sea confiable, basado en evidencia, probado y beneficioso para los pacientes. También quieren saber que podrán implementar el nuevo modelo de acuerdo con las regulaciones, que les será redituable económicamente y asequible. Se deberá abordar la interpretación de las leyes de licenciamiento y otros desafíos relacionados con las geografías, modificar y simplificar el proceso y los formularios de consentimiento, y otras regulaciones como, por ejemplo, poder tomar nuevos pacientes por esta modalidad sin que ellos deban haber sido previamente sus pacientes en la modalidad presencial.</p>



Interoperabilidad, integridad de datos y automatización de procesos



Desafío

Los profesionales de la salud pueden encontrar **dificultades en la integridad de datos proveniente de distintas fuentes –algunas no sistematizadas–, para componer una historia clínica completa** del paciente y ejecutar las operaciones y flujos de trabajo necesarios. Asimismo, pueden encontrar **dificultades en el intercambio de información** al no contar con un estándar de comunicación común.



Nuestro punto de vista

Los datos son la nueva moneda de la atención médica: la inteligencia artificial y la evidencia del mundo real están desbloqueando valor en los datos de salud. **Los datos de atención médica son una prioridad de infraestructura nacional y un activo comercial crítico, que atraen una financiación significativa.** Los datos del mundo real (RWD) proporcionan la información necesaria para permitir a los investigadores desarrollar una medicina más precisa y a los médicos para predecir la respuesta de los pacientes a los tratamientos.

Las pautas y experiencias clínicas se han convertido en algoritmos informáticos para ayudar a los médicos y contribuyentes a encontrar los mejores tratamientos. **Los médicos tienen mejor información sobre el perfil genético de sus pacientes, su estadio de la enfermedad y los tratamientos disponibles para su condición.**

A medida que los conjuntos de datos clínicos y financieros más tradicionales se unen a los datos generados por la Internet de las cosas (IoT), los resultados informados por los pacientes y una gran cantidad de nuevas fuentes de datos genómicos, transcriptómicos, proteómicos, microbiológicos y epigenómicos, **han permitido a la industria pintar “retratos” extraordinariamente detallados de individuos** a efectos de la salud virtual del caso puntual, y estadísticamente también en poblaciones.

Los médicos y los funcionarios de atención médica utilizan los datos de atención médica y social para transformar el diagnóstico y el tratamiento, mejorando los resultados y la productividad de la atención médica. **Compartir estándares de comunicación entre los diferentes actores del sistema redundará en beneficios no sólo para los pacientes sino para los propios profesionales de la salud.**



Riesgo en el trabajo de los profesionales de la salud



Desafío

En situaciones críticas de exposición física como en una pandemia, o más cotidianas como las distancias del hogar al trabajo o los requerimientos físicos en el mismo (mantenerse parados durante jornadas prolongadas, realizar movimientos que deterioren la salud), **la presencialidad aumenta el riesgo de trabajo laboral y al mismo tiempo, limita la disponibilidad de ciertos trabajadores con algunas dificultades.** Al mismo tiempo, ciertas obligaciones de los profesionales en forma concurrente con el horario de atención, limita su disponibilidad de atención.



Nuestro punto de vista

Las visitas virtuales claramente han despegado en el último tiempo mientras que, al mismo tiempo, más personas trabajan desde su casa para mantenerse seguros. Es posible que los sistemas de salud puedan aprovechar una fuerza laboral que anteriormente no estaba dispuesta o no podía trasladarse a las locaciones de atención, como los médicos que desean flexibilidad o que desean trabajar horas no tradicionales. A medida que cede la pandemia, algunos sistemas de salud podrían querer retener a este tipo de trabajadores para ofrecer más opciones a los pacientes.

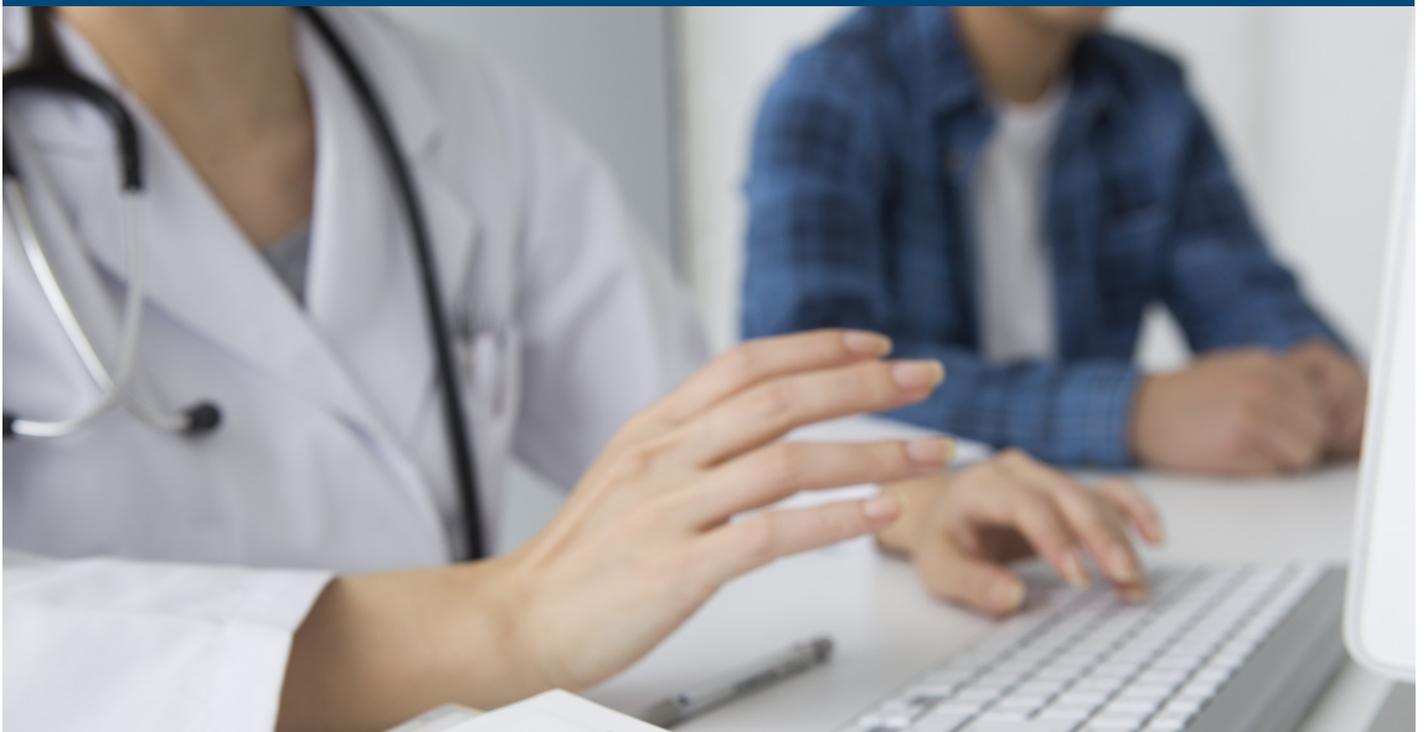
Últimas reflexiones

Como últimas reflexiones, durante la fase de respuesta temprana de la crisis de COVID-19 muchos sistemas de salud, consultorios médicos y profesionales de la salud, implementaron rápidamente procesos relacionados con la salud virtual. Mientras que los consumidores podrían perdonar experiencias defectuosas con visitas virtuales o soluciones virtuales de salud durante la crisis, es necesario trabajar en el refinamiento en el corto y mediano plazo. Para ello, un enfoque de trabajo posible sería considerar cuidadosamente qué prácticas tradicionales ya no funcionan –mencionados precedentemente en los desafíos- y ampliar los nuevos aprendizajes que sí funcionaron, para hacer la transición a un paradigma consolidado.

La promesa de la tecnología, la automatización y la atención a distancia ofrece la esperanza que seamos capaces de liberar en tiempo a los profesionales de la salud para que ejerzan con su máxima capacidad, y hacer realidad la visión de un sistema centrado en los pacientes en lugar de uno centrado en el propio sistema y en la atención médica aguda.

Sebastián Erlich

Socio
Industry Solutions



Contactos

Sebastián Erlich

Socio
Industry Solutions
Deloitte Spanish Latin America
serlich@deloitte.com

Alexandro Arias

Socio Líder de la Industria de Ciencias
de la Vida y Cuidado de la Salud
Deloitte Spanish Latin America
alarias@deloittemx.com



www.deloitte.com

[#ConnectForImpact](https://twitter.com/ConnectForImpact)



Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría y assurance, consultoría, asesoría financiera, asesoría en riesgos, impuestos y servicios legales, relacionados con nuestros clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los más de 330,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, Deloitte & Co. S.A., la cual tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".

Esta presentación contiene solamente información general y Deloitte no está, por medio de este documento, prestando asesoramiento o servicios contables, comerciales, financieros, de inversión, legales, fiscales u otros.

Esta presentación no sustituye dichos consejos o servicios profesionales, ni debe usarse como base para cualquier decisión o acción que pueda afectar su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. No se proporciona ninguna representación, garantía o promesa (ni explícita ni implícita) sobre la veracidad ni la integridad de la información en esta comunicación y Deloitte no será responsable de ninguna pérdida sufrida por cualquier persona que confíe en esta presentación.