

# U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

## Capítulo 2. Beneficios y ventajas de la digitalización



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

# Introducción

---

En la actualidad, la mayoría de las organizaciones hacen hincapié en la participación activa en la digitalización (Schneider, 2019). Más concretamente y en lo que respecta al sector sanitario, la utilización de la tecnología ha conducido a un sistema de prestación de servicios sanitarios centrado en el ser humano y en el ciudadano. El término "*eSalud*" abarca una amplia gama de herramientas basadas en las tecnologías de la información y la comunicación destinadas a mejorar la prevención, el diagnóstico, el tratamiento, el seguimiento y la gestión de la salud y el estilo de vida. Nos encontramos en la era de la creación de una historia clínica electrónica con el objetivo principal de recopilar información sanitaria a largo plazo de los pacientes. Esta historia clínica electrónica tiene toda una serie de ventajas que afectan no sólo al paciente, sino también a la investigación. Ahora se dispone de toda una serie de información y registros médicos que evitan posibles errores y exámenes médicos innecesarios (ahorrando no sólo tiempo, sino también costes médicos). Esta información también está disponible para análisis estadísticos con el fin de ser útil en la investigación. Además, el uso de la digitalización en la sanidad ofrece un abanico de oportunidades en terapia y prevención, así como un vínculo entre los problemas de salud y los servicios sociales disponibles.

Es cierto que esta transformación digital de la sanidad tiene una serie de problemas que deben resolverse, como cuestiones éticas, legales y de privacidad. Sin embargo, los beneficios y las ventajas de esta transformación son muchos y han revolucionado los servicios sanitarios. El objetivo de este capítulo es centrarse en estos beneficios y ventajas de la digitalización sanitaria. El capítulo se organiza en tres partes en las que se evalúan las ventajas de la digitalización en función de: la accesibilidad de los servicios, la organización del lugar de trabajo y los servicios y, por último, la comunicación.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

# Accesibilidad de los servicios

---

En cuanto a la accesibilidad de los servicios, la ventaja más poderosa de la digitalización es hacer que estos servicios sean **accesibles para todos**. Esto incluye la igualdad en la búsqueda de información médica y sanitaria para personas que no pueden moverse, ver, oír o personas que viven en zonas remotas o personas que no tienen la oportunidad de pagar a un médico privado. Además, los servicios prestados no son de una calidad mínima. Por el contrario, los servicios suelen prestarse de forma global, desde un equipo multidisciplinar y experto en el problema que incluye médicos, psicólogos, trabajadores sociales, enfermeros y/o fisioterapeutas. De este modo, los pacientes no sólo tienen acceso a servicios sanitarios, sino también a un acceso difícil de encontrar, ya que incluye la cooperación de una serie de profesionales especializados.

Otra ventaja importante de los servicios digitalizados se refiere a la **reducción de riesgos**. Este aspecto afecta a las personas mayores que no pueden moverse para reducir el riesgo de caídas, a los cuidadores que no pueden dejar solas a las personas a las que cuidan para acceder a los centros médicos con el fin de reducir el riesgo de carga, pero también a las personas con diversidad funcional para encontrar soluciones sin moverse de casa, sin riesgos de lesiones. Es importante que las personas que sufren problemas de movilidad o no disponen del tiempo o los recursos necesarios para ir al médico puedan beneficiarse de servicios de atención sanitaria "en casa" para reducir también el riesgo de que los problemas existentes se agraven aún más por negligencia. Mediante el uso de servicios digitales, los usuarios podrían acceder a servicios sanitarios desde su casa con un solo clic, reduciendo así todos los riesgos y encontrando la mejor atención posible.



Además, recientemente se han creado nuevas soluciones digitales para personas con capacidades y necesidades especiales. Estas nuevas soluciones incluyen el **empoderamiento mental, la teleconsulta y la telemedicina, la telepsicoterapia y los foros de grupos de iguales, pero también los grupos de chat**. La teleconsulta y la telemedicina han salvado vidas durante la pandemia. Los médicos podían utilizar una plataforma para recetar medicamentos en tiempo real sin necesidad de que el paciente fuera a recogerlos. Esto supuso una solución para los pacientes que ya tenían una prescripción constante de su medicación que sólo necesitaba renovarse cada tres o seis meses. Además, era una muy buena práctica para los pacientes que ya tenían un diagnóstico y podían remitirlo a su médico para informarle de su seguimiento o de nuevos síntomas. Por último, en algunos casos, los médicos podían ver a través de los pacientes con cámara e intentar definir los síntomas para intentar un diagnóstico y prescribir medicación. Sin embargo, esta práctica debe ser muy cuidadosa y debe situarse en un marco específico para evitar juicios erróneos.

El empoderamiento mental a distancia también se utilizó y probó durante la pandemia. Debido a la urgencia de la situación, muchos centros de día, especialmente para personas con demencia, crearon y utilizaron este método para mantener activos a sus pacientes. Aunque, al principio, muchos profesionales sanitarios se mostraron escépticos sobre el éxito de esta técnica, especialmente con la población anciana, ha demostrado ser un éxito y ha mantenido a los pacientes activos y ocupados durante la cuarentena de la pandemia. Además, no se abandonó a los cuidadores, ya que al mismo tiempo también se puso a su disposición telepsicoterapia y foros de grupos de iguales para ayudarles con sus cuidados diarios y con la carga que suponía la prestación de cuidados en un periodo muy difícil a causa de la pandemia.



Por último, una ventaja importante de la digitalización en el sistema sanitario fue la **inclusión de zonas aisladas**. El acceso a la atención sanitaria ya no está limitado por el tiempo y el espacio, lo que significa evitar desplazamientos, gastos y fatiga innecesarios. La tecnología ha acercado la asistencia sanitaria a más personas, especialmente a los pacientes en riesgo de exclusión, lo que supone una mayor igualdad de oportunidades para todos, con un seguimiento y una prescripción fáciles. Pero la inclusión de las zonas aisladas tiene que ver también con los cuidadores y los profesionales sanitarios que trabajan en ellas. Hoy en día existe un gran número de seminarios e información para tener una mejor calidad de vida, una mejor comprensión del paciente, pero también de sus propias necesidades y, gracias a ello, un mejor tratamiento y una menor carga. Una ventaja importante de estos seminarios es también la información accesible sobre los derechos del paciente y del cuidador, las prestaciones disponibles que puedan existir, así como las leyes implicadas en la protección del bienestar de pacientes y cuidadores.

## Organización de los servicios

---

Además de la accesibilidad de los servicios, la digitalización tiene una importante ventaja en lo que respecta a la reducción de la distancia y el coste de los servicios. En concreto, **se han creado soluciones rentables** en la gestión sanitaria para que los profesionales de la salud den información más concreta, puedan tratar preguntas más específicas y ofrezcan también respuestas adaptadas a necesidades específicas. Otra ventaja era la gestión eficaz del tiempo y el espacio de los profesionales sanitarios. La mayoría de las unidades sanitarias adolecen de falta de espacio, sólo pueden atender a algunos pacientes al día y los profesionales consumen más tiempo por persona. Mediante el uso de la tecnología, los



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

profesionales podrían trabajar en cualquier espacio (compartiendo despachos o desde casa) y emplear menos tiempo por paciente respondiendo cada vez a preguntas específicas. Se observó que durante el periodo pandémico, los profesionales sanitarios habían organizado su planificación de la forma más eficiente, ya que no experimentaron el problema del espacio. Podían trabajar en un despacho con su ordenador, un teléfono y una cámara, y no necesitaban un despacho especial para recibir a los pacientes o cuidadores uno por uno. Esto también se notaba en las listas de espera de muchos servicios sanitarios. Las llamadas telefónicas podían atenderse en tiempo real en la mayoría de los casos, ya que los profesionales podían trabajar en paralelo y sin ningún obstáculo de espacio.

Además, el apoyo era claro y global y había permitido **reducir los exámenes innecesarios y el uso indebido de los servicios** y, por tanto, el coste de la asistencia sanitaria. Se observó que había una mejor colaboración entre los profesionales y los servicios sanitarios, ya que todo se compartía en tiempo real a través de un ordenador y la información no se perdía ni se extraviaba entre ellos. Había una demanda directa entre servicios sin esperar a que hubiera un espacio vacío o un horario. Se había demostrado que compartir información era más fácil, ya que todo se compartía en una unidad común, no había necesidad de una actualización completa sobre un paciente y nada se perdía en notas de lápiz de papel. Un paciente o un cuidador podían llevarse toda la información necesaria en una sola llamada, ya que el caso se transfería normalmente de un servicio a otro sin necesidad de reservar una cita especial con el profesional sanitario.

Por último, otra mejora importante de la digitalización es que la **información está disponible para que cualquier responsable de un servicio** pueda juzgar si hay margen para mejorar los servicios. Esto conduce a una mejor



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

organización y una mejor oferta de servicios. El trabajo de los profesionales sanitarios está ahora en línea, puede ser visible, su esfuerzo puede ser considerado y elogiado o, en caso de problema, puede ser reorganizado para ser más productivo y tener más éxito. Además, las **oportunidades de investigación** son más evidentes y están mejor organizadas gracias a la digitalización. Los responsables de las unidades sanitarias podrían tener ideas más claras y organizadas sobre los protocolos de investigación, que podrían organizarse de forma más eficiente, ya que ahora todo es digital y la información está al alcance de todos.

## Comunicación

---

El tercer gran capítulo dedicado a las ventajas de la digitalización trata de la comunicación de los servicios. En primer lugar, hay una clara **flexibilidad para que los profesionales sanitarios organicen su trabajo**. Pueden trabajar desde casa, pueden reducir la carga de trabajo, pueden ser más eficientes y productivos y con un horario de trabajo más transparente. Además, la digitalización **crea oportunidades para los profesionales sanitarios que se marchan a zonas remotas**, no sólo para estar más informados y actualizados, sino también para ampliar sus servicios a través de servicios en línea. Esto también podría resolver el problema de los profesionales sanitarios que no desean permanecer en zonas aisladas debido a su limitación laboral.

Pero el beneficio más importante de la digitalización en lo que respecta a la comunicación es, sin duda, la **facilitación y agilización del aprendizaje permanente y la eficiencia de los equipos**. Las herramientas digitales ofrecen talleres, seminarios y actualizaciones sobre temas sanitarios incluso cada semana.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Los profesionales sanitarios pueden estar informados en tiempo real sobre nuevas técnicas, métodos y servicios. La bibliografía importante e internacional relativa a la asistencia sanitaria no sólo está disponible en línea, sino que también se presenta a través de reuniones en línea de equipos sanitarios. Además, las reuniones frecuentes sobre diversos temas favorecen la unión de los equipos y el intercambio de experiencias entre profesionales sanitarios. A través de estas reuniones, los profesionales sanitarios reciben información sobre los distintos servicios disponibles (lo que permite responder mejor a las necesidades de los pacientes), conocen mejor a sus colegas y su trabajo y se sienten parte de un equipo multidisciplinar. Además, es posible una supervisión frecuente del equipo y el apoyo a través de la orientación en línea para hacer frente a problemas como el agotamiento de los profesionales sanitarios o el acoso en el trabajo. Por último, la resolución de problemas y la mejora de las soluciones son más rápidas y eficaces, ya que las reuniones en línea son más fáciles de programar y, por este motivo, más frecuentes.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional