

U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Capítulo 3. Obstáculos/barreras de la digitalización



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

Introducción

La innovación ayuda a Europa a reforzar su liderazgo tecnológico y a generar soluciones a los retos de la sociedad. Estas innovaciones traen consigo transformaciones digitales que se están convirtiendo en esenciales para que las personas tengan éxito en los lugares de trabajo contemporáneos. El movimiento estratégico hacia la transformación digital permite a las organizaciones mejorar sus relaciones con los clientes, aumentar las ventas y el crecimiento de la empresa y reforzar sus posiciones competitivas (Agrawal et al., 2020). Por lo tanto, la mayoría de las organizaciones ahora hacen hincapié en la participación activa en la digitalización (Schneider, 2019).

La transformación digital conlleva cambios significativos en el modelo de negocio de la organización que, en muchos casos, afectan a los procedimientos, los recursos, los métodos operativos o la cultura. Como resultado, decidir cómo implementar la transformación digital tiene implicaciones a largo plazo para la organización y requiere un enfoque estratégico (Henriette et al., 2016).

La escasa infraestructura necesaria para la digitalización es un obstáculo importante que deben superar las organizaciones sociosanitarias de todos los países. Debido a este obstáculo, las organizaciones deben hacer frente a mayores costes con nuevos equipos, conexión a internet, software, tarifas por utilizar plataformas en línea sin restricciones de tiempo o límite de usuarios y otras herramientas relacionadas.

Muchos beneficiarios necesitan mejorar sus competencias digitales para alcanzar al menos el nivel básico. La falta de comprensión y confianza en el uso de las TIC, especialmente prevalente entre las personas mayores, impone dificultades a las organizaciones que prestan asistencia a este colectivo.



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

Otro obstáculo importante es la disponibilidad de apoyo técnico, ya que muchas organizaciones no disponen de un departamento interno de TI y no pueden obtener apoyo técnico permanente.

Un reto adicional que encuentran las organizaciones sociosanitarias en la digitalización está relacionado con el proceso de convertir a formato digital los contenidos existentes en papel y lápiz.

Obstáculos y barreras

❖ Falta de recursos financieros

Se necesita una financiación considerable para la tecnología y los conocimientos técnicos necesarios para la transformación digital. Las inversiones en nuevas tecnologías digitales conllevan un alto riesgo y un retorno poco claro. Algunas organizaciones sociosanitarias necesitarán ayuda para recaudar fondos o tener acceso a más recursos financieros. Uno de los principales obstáculos a la digitalización es la insuficiencia de fuentes de financiación adecuadas para sufragar los costes asociados (Sumrit, 2021).

Además, se necesita una inversión importante para que las organizaciones tengan acceso a la tecnología digital, los recursos, una mano de obra cualificada y nuevas capacidades organizativas. Las organizaciones deben formar a su personal en el manejo de las tecnologías digitales para rentabilizar sus esfuerzos de transformación digital. Estos procesos e inversiones requieren financiación (Agrawal et al., 2019).



❖ Falta de mentalidad y confianza en la tecnología

Otro obstáculo a la digitalización es la falta de confianza en la tecnología tanto entre los profesionales sanitarios como entre los beneficiarios.

A menudo, los empleados necesitan familiarizarse con las herramientas digitales y el nuevo entorno de trabajo. A veces, se resisten a los cambios por miedo a aprender algo nuevo o por creer que aumentan las exigencias del trabajo. Además, algunos trabajadores podrían pensar que la transición digital podría amenazar su puesto y provocar la pérdida de este (Sumrit, 2021).

La resistencia a la digitalización se ve alimentada por la falta de creatividad y estrategia, el miedo a la imprevisibilidad, la falta de adaptabilidad y el apoyo inadecuado a la innovación, las escasas competencias pertinentes y la insuficiente cultura de la innovación (Vey et al., 2017).

Las dificultades típicas que experimentan las organizaciones que se enfrentan a transiciones y cambios suelen incluir (Vey et al., 2017, apud. Oertig & Kels, 2014):

- ✓ Los directivos y el personal no están seguros de lo que implica la innovación para su organización.
- ✓ Falta de objetivos/metas claros e inspiradores.
- ✓ Falta de asunción de riesgos y percepción errónea de no ver el fracaso como una oportunidad de aprendizaje.
- ✓ Intercambio inadecuado de conocimientos entre empleados y beneficiarios.
- ✓ Además, las personas con dificultades y los ancianos, principales beneficiarios de los servicios sociosanitarios, suelen ser más reacios al cambio que los demás y no aceptan las soluciones digitales que abordan sus problemas, ya que les resultan poco habituales y generan incertidumbre.



❖ Apoyo técnico

Unas necesidades muy importantes de las organizaciones sociosanitarias están relacionadas con la necesidad de que los profesionales y el personal asistencial posean las competencias digitales requeridas, así como de que se disponga de recursos e infraestructuras digitales eficaces.

Según Agrawal et al. (2020), la transición digital se verá ralentizada o retrasada por la falta de competencias digitales. Las implicaciones de la nueva tecnología digital para las organizaciones sociosanitarias son significativas, pero sin los recursos humanos adecuados no se pueden alcanzar las ventajas de la digitalización (Agrawal et al., 2020).

Muchos trabajadores y profesionales sanitarios no disponen de asistencia técnica in situ que les ayude en la configuración y el uso cotidiano de los equipos y las aplicaciones adicionales, el procesamiento y el intercambio de datos o la prestación de apoyo digital a los beneficiarios. Desde este punto de vista, las organizaciones sociosanitarias necesitan un departamento informático que aborde los problemas, ayude a los usuarios, organice los protocolos y gestione las medidas de seguridad de los datos. Por lo tanto, toda organización sociosanitaria debería disponer de fondos para al menos un empleado de informática.

❖ Riesgos para la seguridad y consideraciones éticas

La creciente complejidad de las redes informáticas que dan soporte a las organizaciones sociosanitarias actuales y el gran volumen de datos que pasan por ellas han hecho que garantizar la seguridad de las redes y los datos sea todo un reto (Haggerty, 2017). Según un estudio realizado por Vaidya et al. (2018), muchas organizaciones rechazaron inicialmente las tecnologías digitales porque estaban preocupadas por los riesgos de seguridad y carecían de confianza en la



digitalización. Algunas organizaciones sociosanitarias pueden experimentar problemas de seguridad, como la seguridad de los pagos, los ciberataques, la privacidad y la confidencialidad de los datos (Colicchia et al., 2019).

Estas preocupaciones son justificables porque, en general, los proveedores de servicios pueden experimentar cancelaciones de transacciones, retrasos o pérdidas de datos personales debido a brechas de ciberseguridad. Sin embargo, los efectos y las pérdidas en el sector sanitario podrían ser mucho más graves (Haggerty, 2017). Esta situación está relacionada con las escasas competencias digitales y los limitados conocimientos sobre las TIC, el aumento de los problemas de seguridad, etc.

Los especialistas en TIC del sector sanitario deberían dar prioridad a la seguridad y la supervisión de las redes. Sin embargo, esta tarea supone un reto dada la introducción de tecnologías de nueva generación y la actualización frecuente y continua de los sistemas heredados para aumentar la eficiencia, la velocidad y la seguridad de la red (Haggerty, 2017).

Otro problema relacionado con la transformación digital es la incomprensión de los derechos de autor. Existe la percepción errónea de que cualquiera puede utilizar los contenidos de Internet sin el permiso del autor original. Sin embargo, estos contenidos están protegidos por la ley de derechos de autor independientemente de si se publican en papel o en internet (Mahesh & Mittal, 2009).



Afrontar los desafíos

Como hemos visto en la parte anterior, hay muchos obstáculos y retos para la transición digital en las organizaciones sociosanitarias. Por lo tanto, los gestores, los profesionales sanitarios y los trabajadores deben estar bien informados a la hora de emprender dicha transición.

En primer lugar, es necesario elaborar una estrategia para hacer posible la transición. Este paso podría nutrirse de diversos recursos que guíen a los centros sanitarios en la transición digital.

En segundo lugar, será necesario que los profesionales sanitarios y el personal asistencial comprendan las implicaciones de la transición digital, cuáles son sus ventajas y también sus desventajas, y abracen esta transición con positivismo y sin tener dudas al respecto. Además, los beneficiarios de la asistencia sanitaria deben estar preparados para la digitalización y para saber cómo les ayudará esta transición a afrontar sus dificultades y problemas. Por lo tanto, este proceso será apoyado principalmente por los profesionales de la salud y los proveedores de atención que trabajan directamente con ellos. Esto significa que los beneficiarios de la asistencia sanitaria tienen cierta confianza en sus proveedores sanitarios y aceptarán la digitalización más fácilmente.

En conjunto, para superar los obstáculos de la transición digital se necesita una comprensión profunda de este proceso, adaptabilidad y confianza en que es la mejor solución para adaptarse a la realidad actual.

