Digitalizar la atención sanitaria sin perder el toque humano

Encuesta de salud digital y sector farmacéutico 2021 de Accenture: **España**

accenture

Copyright © 2021 Accenture All rights reserved

Los servicios de atención sanitaria han de evolucionar al ritmo que lo hacen las nuevas necesidades de los pacientes

La pandemia ha cambiado la percepción de lo que esperamos en salud, ya no es suficiente con atender la inmediatez. Ahora, necesitamos y buscamos respuestas más completas que ofrezcan eficacia, seguridad y mejores resultados sobre nuestra salud.

Lo cierto es que algunos actores ya han tomado nota de este cambio de perspectiva. Las restricciones impuestas a causa de la pandemia aceleraron el proceso y el sector adoptó, prácticamente de la noche a la mañana, la tecnología digital para, por ejemplo, permitir solicitar citas virtuales adaptándose a la situación. De hecho, nuestra encuesta muestra que España ya se encuentra a la vanguardia en el uso de tecnologías digitales en este sentido.

Sin embargo, lo digital por sí solo no puede definir la experiencia sanitaria del futuro. Los pacientes siguen valorando la eficiencia y la privacidad de sus datos, así como el apoyo emocional y las explicaciones claras de sus proveedores de servicios de salud. Aspectos que la tecnología no puede cubrir.

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

Ante esta situación, La Encuesta de salud digital y sector farmacéutico 2021 de Accenture[1] pretende comprender las actitudes de las personas hacia el sistema sanitario español y de otros países en lo que respecta al acceso, la adopción de tecnología, la experiencia de servicio y la confianza. Estos son algunos de nuestros hallazgos más destacados:

- **Lo digital es una fortaleza para España.** Los encuestados españoles son más proclives a adoptar tecnologías digitales para cubrir sus necesidades sanitarias. Incluso aquellos que aún no las han usado están dispuestos a hacerlo en el futuro.
- **La aceptación de algunas tecnologías podría ser mayor.** No todas las tecnologías han experimentado el mismo grado de aceptación. Las personas buscan eficiencia y comodidad, orientación de los sanitarios, mejores resultados de salud y confianza en la privacidad y seguridad de los datos.
- **Lo digital por sí solo no puede mejorar la experiencia de atención sanitaria.** El apoyo empático y la comunicación clara de los profesionales son prioritarios para las personas a la hora de definir su experiencia de atención sanitaria como positiva.
- **La confianza es un factor que se debe tener en cuenta para construir un sistema sanitario digitalizado y eficiente.** Los actores de todo el ecosistema deben asegurarse de establecer una relación de confianza con el paciente para que sus esfuerzos de mejora de la asistencia sanitaria den sus frutos.
- **La transparencia y la comunicación clara pueden ayudar a generar confianza en las empresas farmacéuticas.** Existe cierta desconfianza en la industria; por ejemplo, sobre cómo comercializan sus productos las empresas farmacéuticas. Además, la mayoría no acudiría a ellas para controlar una enfermedad crónica con un proveedor médico. Conseguir mayor transparencia y una comunicación más clara pueden mejorar esta perspectiva.

[1] Para comprender cómo están cambiando las experiencias en la atención sanitaria y establecer la opinión del paciente sobre lo que hace que una experiencia de atención sanitaria sea excelente, Accenture encuestó a 11.823 personas mayores de 18 años entre mayo y julio de 2021. Evaluamos sus opiniones sobre las experiencias de atención sanitaria en 14 países en cuanto a acceso, equidad, experiencia de servicio, adopción de tecnología digital y confianza. Este informe se centra en 675 encuestados en España, a quienes se les realizó la encuesta entre el 10 de junio y el 16 de junio de 2021.

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

España, uno de los países más digitales de Europa

El uso de las tecnologías digitales en materia de salud es muy popular en España, especialmente en comparación con otros países europeos.

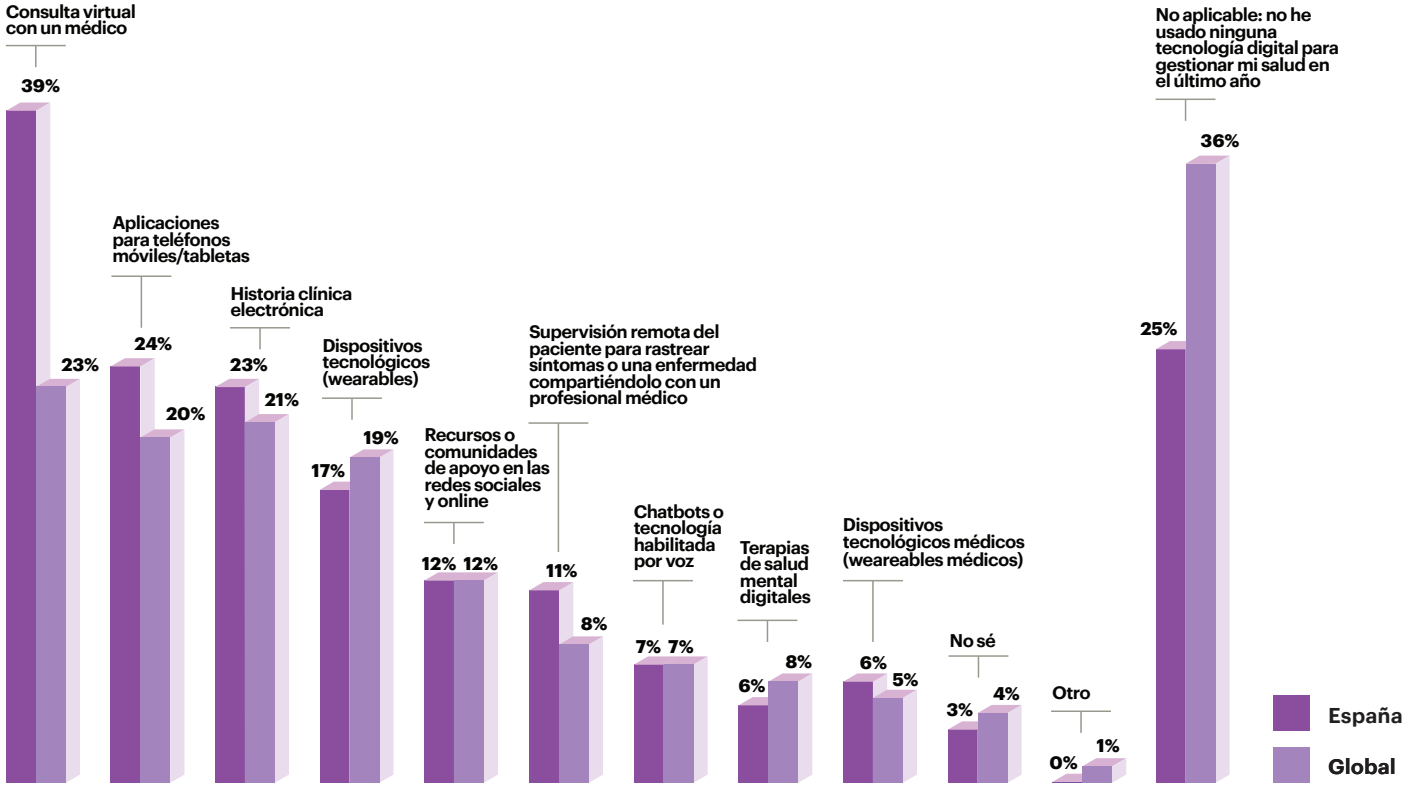
El uso de las tecnologías digitales en materia de salud es muy popular en España, especialmente en comparación con otros países europeos. Según la encuesta, tan solo un 25% de los españoles no utilizó ninguna tecnología digital para gestionar su salud en el último año, mientras que ese porcentaje asciende al 36% en el resto del mundo. Las funcionalidades más empleadas en nuestro país fueron las consultas virtuales con médicos, las apps de salud y las historias clínicas electrónicas (Fig. 1).

Además, es evidente que el uso de estas tecnologías ha crecido en España: en una encuesta previa a la pandemia sobre la adopción de la asistencia sanitaria digital, solo el 15% de los encuestados había solicitado una consulta virtual y el 13% había recurrido a las historias clínicas electrónicas (Fig. 4).

Lo llamativo de nuestro país es que incluso aquellas personas que no han probado los servicios sanitarios digitalizados, como las citas virtuales o la gestión de citas, están abiertas a probarlos. Este entusiasmo resulta fundamental para el futuro de la atención sanitaria, que debería aprovechar las tecnologías para aumentar la eficiencia y mejorar los resultados de salud.

Fig. 1: Las tecnologías digitales son populares en España

¿Cuál de las siguientes tecnologías digitales, si procede, ha utilizado para gestionar su salud en el último año? Seleccione todas las que correspondan



Fuente: 2021 Accenture Health and Life Sciences Experience Survey
España N=675; Global N=11.823

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

La atención virtual es popular en España

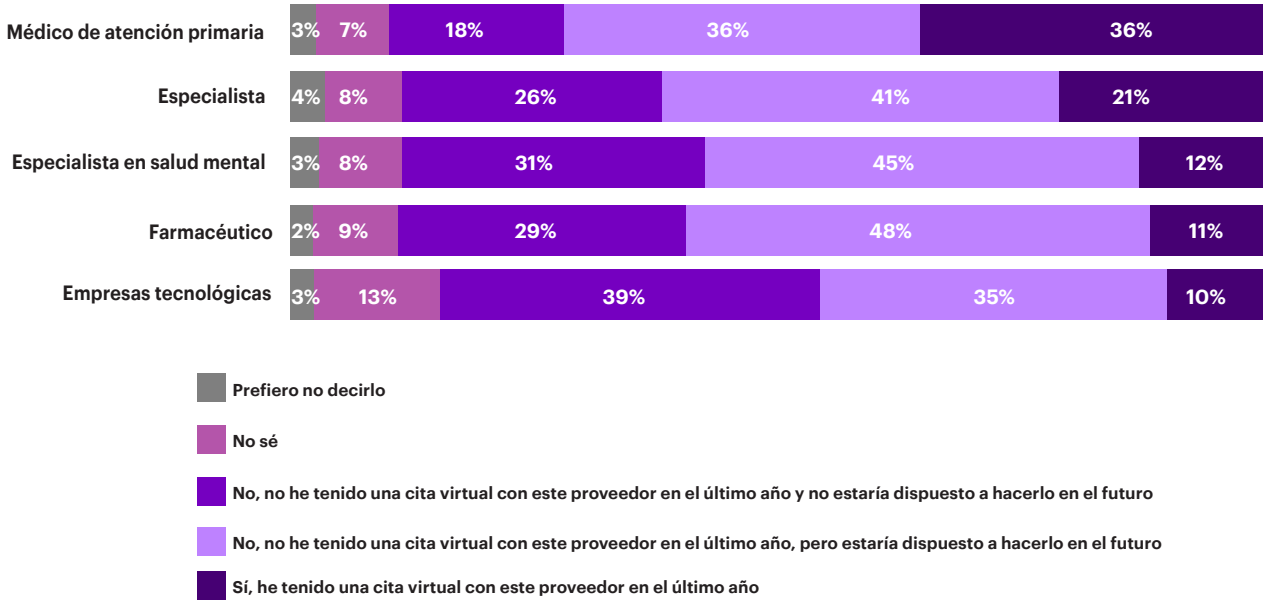
Para cumplir con las pautas de distanciamiento social generadas por la pandemia, los sistemas sanitarios de todo el mundo se apresuraron a implementar servicios de citas virtuales y otras herramientas que permitían la comunicación digital con los profesionales de la salud.

Las citas virtuales son especialmente populares en España. Casi una quinta parte (18 %) dice que generalmente confía en estas sesiones online para atender las necesidades de atención sanitaria graves, un porcentaje que se encuentra entre los más altos de todos los países encuestados (12% de media mundial). Aquellos que han sido atendidos en una cita virtual tienden a sentirse seguros (26 %), contentos (19 %) o gratamente sorprendidos (13 %).

De hecho, en el último año, los encuestados españoles estuvieron más dispuestos a concertar citas virtual con su médico de atención primaria o con el especialista que sus homólogos globales, y aquellos que aún no lo han hecho están abiertos a ello en el futuro. Sin embargo, hay límites a esta práctica: si bien los encuestados españoles están más dispuestos que otros a probar los servicios virtuales de las empresas tecnológicas (35 % frente al 30 % a nivel mundial), todavía existen algunas dudas con respecto a esta opción, probablemente impulsadas por su presencia limitada en España o por la poca confianza que generan estas compañías (véase Fig. 2).

Fig. 2: La mayoría está dispuesto a probar la atención virtual con varios proveedores

¿Ha tenido una cita de atención virtual con los siguientes proveedores médicos en el último año? Si no es así, ¿estaría dispuesto a recibir atención virtual de ese proveedor en el futuro[2]



Fuente: 2021 Accenture Health and Life Sciences Experience Survey
España N=675

[2] Los pacientes son encuestados a los que se les diagnostica una afección en al menos uno de los siguientes seis campos: oncología, cardiovascular, respiratorio, reumatología/inmunología e inflamatoria, gastroenterología y/o neurología.

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

Las tecnologías digitales pueden resultar prácticas y contribuir a emitir un diagnóstico

Muy por encima de otros países, los encuestados españoles usan las tecnologías digitales para cuidar de su salud.

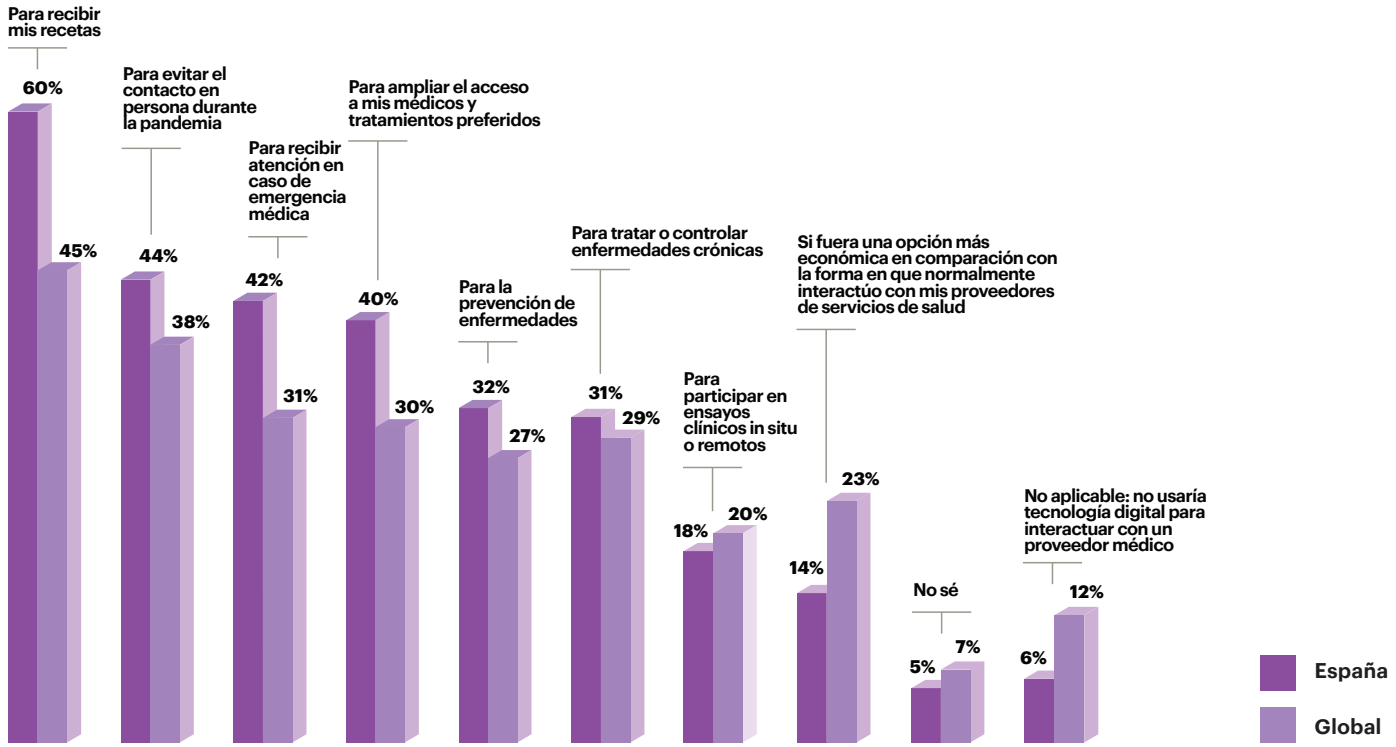
Entre lo más valorado: consultar al médico; acceder a sus recetas; recibir atención en una emergencia médica y ampliar el acceso a sus doctores y tratamientos preferidos. En concreto, solo el 6% no recurriría a los servicios digitales para tratar con su médico, en comparación el 12% a escala mundial. Por su parte, los pacientes españoles son más dados a considerar esta vía para interactuar con el profesional médico que los no pacientes.

Con respecto a tecnologías concretas, los encuestados españoles muestran especial confianza en el uso de inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático (ML) en la atención sanitaria. Casi dos tercios (64%) aseguran que se sienten cómodos con un médico que emplea IA/ML con fines administrativos, y más de la mitad (55%) con uno que usa estas tecnologías para ayudar en el diagnóstico o las decisiones de tratamiento. Si hablamos de aspectos más relevantes, la confianza disminuye un poco, aunque sigue siendo comparativamente alta: poco menos de la mitad (47%) afirma sentirse cómodo usando una aplicación desarrollada por IA para determinar si necesita un diagnóstico o usando tecnología digital e IA para obtener un diagnóstico, tratamiento o participar en un ensayo clínico (47%).

¿Dónde muestran un potencial importante estas tecnologías? Lo cierto es que pueden beneficiar a los pacientes y profesionales sanitarios de varias formas: reduciendo el tiempo que los proveedores dedican al trabajo administrativo y, por tanto, permitiéndoles concentrarse en las necesidades de sus pacientes durante las citas; mejorando la precisión de los diagnósticos y los planes de tratamiento, lo que conlleva resultados más precisos para los pacientes; y empoderando a los pacientes para que comprendan mejor su salud, de manera que se afianza, potencialmente, su compromiso con el sistema sanitario.

Fig. 3: La mayoría está abierto a interactuar digitalmente con sus proveedores médicos por conveniencia

¿En cuál de los siguientes casos utilizaría tecnología digital (por ejemplo, un teléfono móvil, tableta, dispositivo ponible, etc.) para interactuar con un proveedor médico? Seleccione todas las que correspondan



Fuente: 2021 Accenture Health and Life Sciences Experience Survey
España N=675; Global N=11.823

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

Impulsores de la digitalización

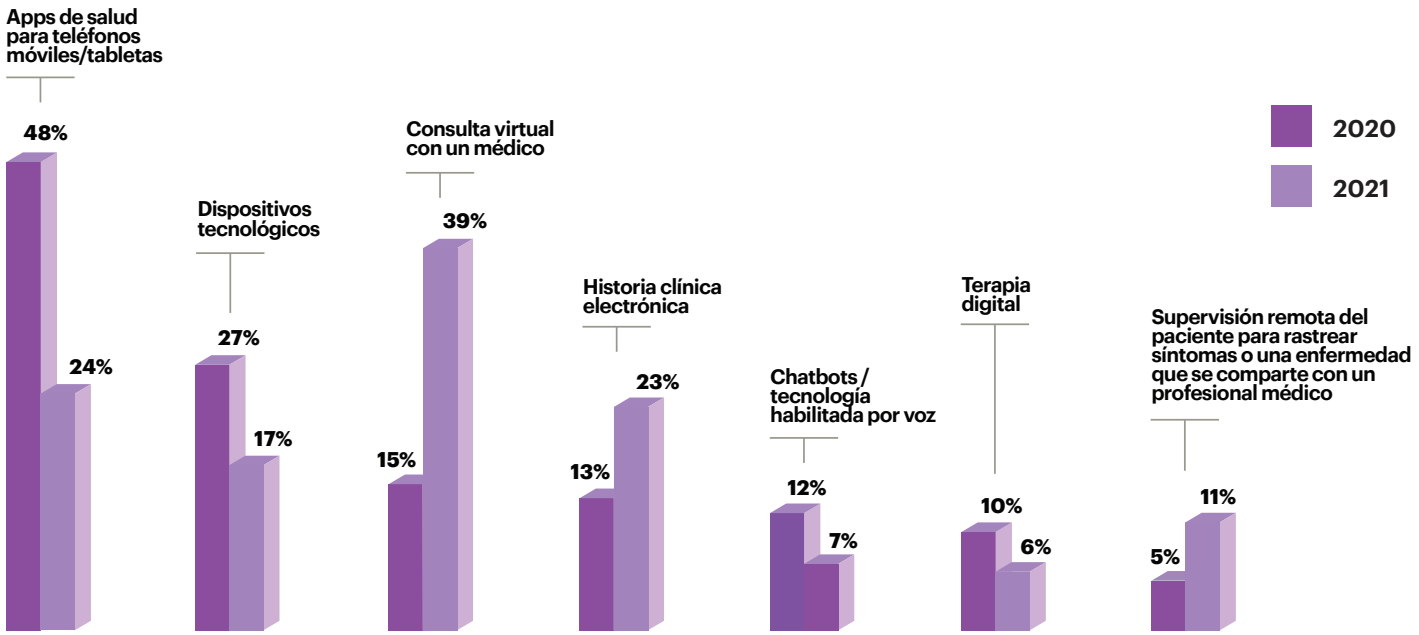
Si bien el interés y la aceptación de lo digital en España es alto en comparación con otros países, ciertas tecnologías utilizadas para gestionar la salud, como los wearables (o dispositivos tecnológicos), las apps de salud y la terapia digital, han experimentado una disminución desde la pandemia.

Antes del estallido de la COVID-19, casi el 50% de los encuestados españoles usaba apps de salud para gestionar temas relacionados con su salud, pero la adopción se redujo al 24% en el último año. Del mismo modo, el uso de dispositivos tecnológicos e, incluso, de la terapia virtual experimentaron una ligera disminución (Fig. 4).

Sin embargo, estas herramientas son clave para ayudar a aumentar la eficiencia en todo el ecosistema de atención sanitaria al reforzar las relaciones entre el paciente y el proveedor o mejorar los resultados de salud.

Fig. 4: Algunas tecnologías han experimentado una caída en su aceptación desde la pandemia

¿Cuál de las siguientes tecnologías digitales, si corresponde, ha utilizado para gestionar su salud en el último año? Seleccione todas las que correspondan.



Fuente: 2021 Accenture Health and Life Sciences Experience Survey
España 2021 N=675; España 2020 N=1.000

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

¿Qué pueden hacer los proveedores de atención sanitaria para impulsar la adopción de tecnología digital?

Hacer hincapié en sus ventajas y, en especial, en la eficiencia. Estos aspectos son los principales atractivos a la hora de defender la digitalización: al menos un tercio de los encuestados españoles están dispuestos a contactar virtualmente con su médico para ahorrar tiempo (38%). También lo haría si fuera la única forma de verlo (33%); mientras que el 16% está dispuesto a hacer de la atención virtual un medio permanente de contacto con su proveedor médico, probablemente por la comodidad que ofrece.

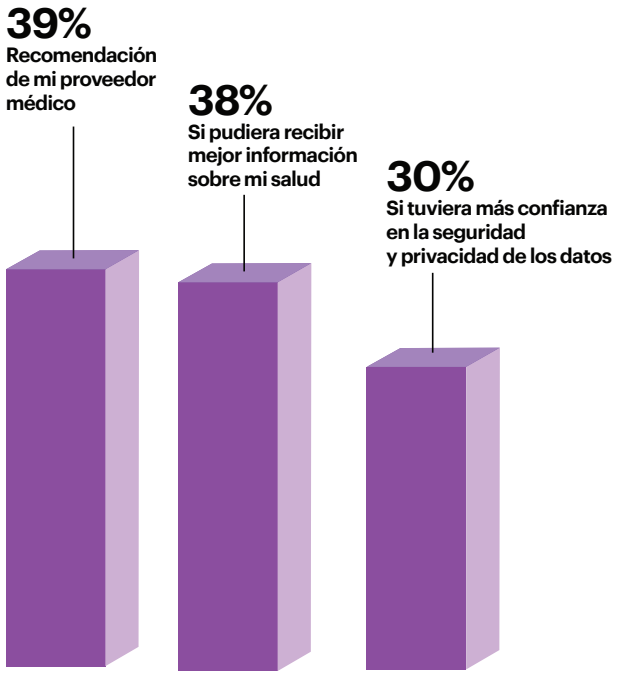
También resulta interesante observar cómo el acceso a la atención sanitaria ha empeorado desde la pandemia. Casi la mitad de los españoles (46%) así lo cree, frente al 29% a nivel mundial. Además, el 27% considera que intentar acceder a los servicios sanitarios es estresante (18% a nivel mundial), mientras que el 20% tiene problemas para recibir servicios de atención sanitaria en el momento en el que realmente los necesita (frente al 15% a nivel mundial). La integración de tecnologías digitales en el sistema de salud puede ayudar a solucionar estos problemas, al facilitar el acceso a los profesionales y mejorar la experiencia de las personas en el cuidado de su salud.

Proporcionar orientación sobre tecnologías digitales. Las personas confían en sus médicos de cabecera y los buscan para obtener orientación cuando se trata de atención sanitaria. De hecho, el factor que más animaría a los encuestados españoles a utilizar tecnologías digitales para gestionar su salud es que se lo haya recomendado un profesional sanitario.

Existe, por tanto, una clara oportunidad para que los proveedores aumenten el conocimiento de las posibilidades que ofrece la atención sanitaria digital: una quinta parte de los encuestados españoles dice que si conociera qué opciones digitales están disponibles para ellos se animarían a gestionar tecnológicamente su salud.

Fig. 5: Las personas buscan orientación de sus proveedores sobre tecnologías digitales.

¿Cuáles de los siguientes tres motivos, si corresponde, lo harían más propenso a utilizar la tecnología digital (por ejemplo, un teléfono móvil, una tableta, un dispositivo ponible, etc.) para gestionar su salud? Se muestran las tres respuestas principales



Fuente: 2021 Accenture Health and Life Sciences Experience Survey España N=675

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

Mostrar una mejora en los resultados de salud. Para que las personas comiencen a utilizar tecnologías sanitarias digitales, los beneficios deben ser claros y repercutir en mejoras en su salud en general.

Entre los encuestados españoles, solo el 12% se muestra totalmente reacio: afirman que nada les convencería para participar en un programa que los ayude a controlar su estado de salud a través del ordenador, teléfono o dispositivo digital. Con respecto a aquellos que sí estarían dispuestos a hacerlo, su decisión sería aún más certera si el programa le proporcionara a su médico información útil sobre su enfermedad (50%), si recibiera una recomendación de su proveedor médico (49%), o si el programa brindase información valiosa para los investigadores (48%).

Garantizar la privacidad y la seguridad de los datos. El aumento de la atención virtual debido a la pandemia de la COVID-19 ha hecho que las personas en España tengan más en cuenta sus necesidades de privacidad y seguridad de los datos (56%), así como su derecho a aprobar la recopilación y uso de su información personal de salud para cualquier propósito más allá del tratamiento. (65%). Los encuestados españoles son un poco más propensos que sus homólogos de todo el mundo a afirmar que la pandemia les hizo plantearse el valor de su información personal de salud para avanzar en la investigación (61% frente a 55% a nivel mundial).

Establecer confianza en la privacidad y seguridad de los datos es fundamental para la adopción de la atención sanitaria digital. Casi un tercio (30%) asegura que esta confianza los haría más propensos a usar tecnologías digitales para gestionar su salud (Fig.5), mientras que el 33% declara que si la seguridad de sus datos estuviese asegurada, participarían en programas de gestión de su salud.

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

Crear experiencias sanitarias positivas más allá de lo digital

Pese al valor que aporta, la digitalización no puede ser el único pilar sobre el que construir un sistema sanitario eficiente e infalible. En España, la población está generalmente satisfecha con su experiencia en la atención sanitaria y aprecia el toque humano.

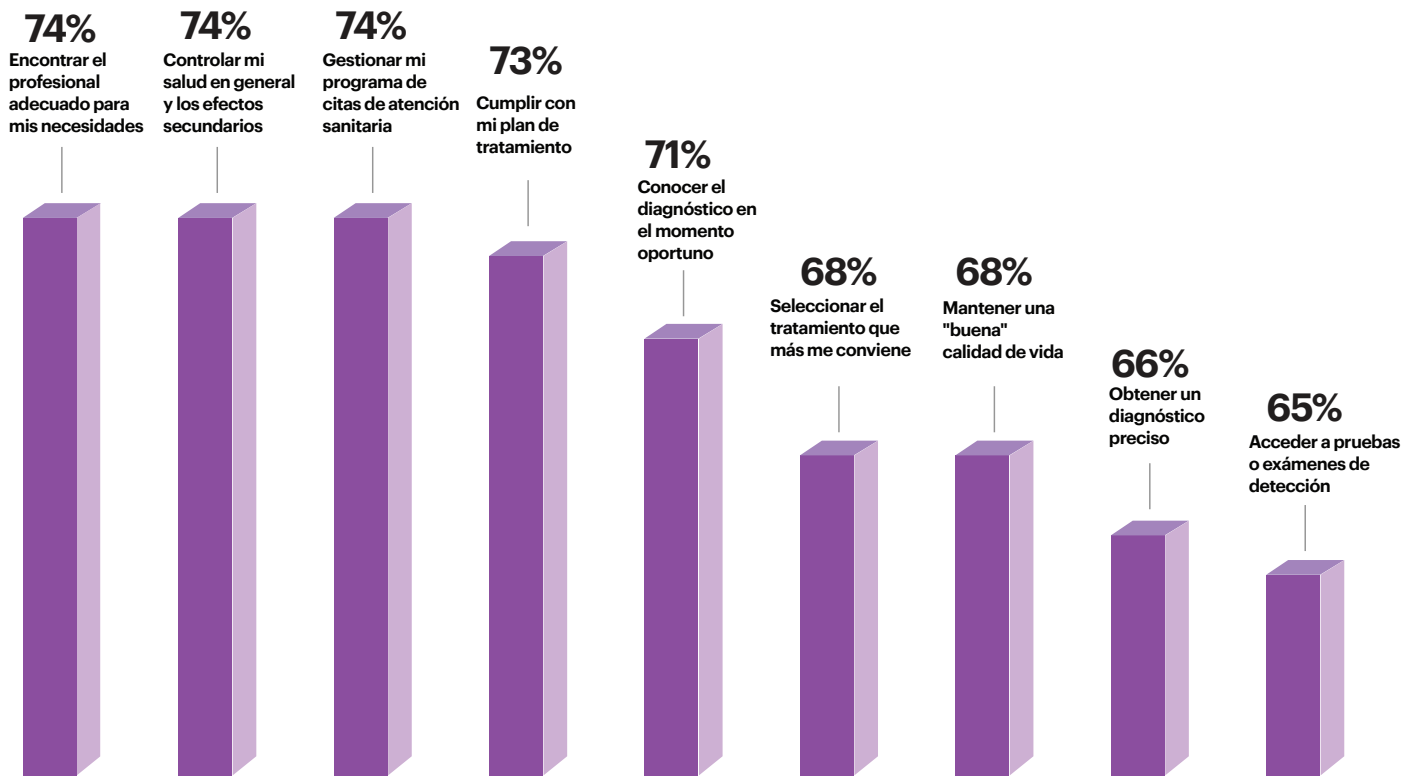
Descubrimos que la empatía y la comunicación de los profesionales médicos son tan valiosas como la eficiencia y la conveniencia, si no más.

La mayoría de los encuestados españoles están satisfechos con el acceso a los proveedores de servicios de salud (69%) y a los medicamentos con receta (73%). También son muchos los que aseguran tener una buena experiencia a la hora de encontrar un proveedor médico acorde a sus necesidades (72%), así como al gestionar su salud (68%) y las citas (62%). La satisfacción disminuye ligeramente si hablamos de programar una cita en persona o de forma virtual (59%) y de la logística posterior a la misma (58%), lo que se puede mejorar integrando herramientas digitales en la atención sanitaria y mejorando las comunicaciones con los profesionales.

En general, aquellos que sufren de una afección sienten que su experiencia como paciente es satisfactoria para ellos, incluida la búsqueda del experto adecuado y la obtención de su diagnóstico de manera oportuna (Fig.6)

Fig. 6: La gente está satisfecha con su experiencia como paciente

¿Hasta qué punto, en todo caso, ha funcionado bien para usted cada uno de los siguientes pasos de su experiencia como paciente? Respuestas "Muy bien" y "Bastante bien"



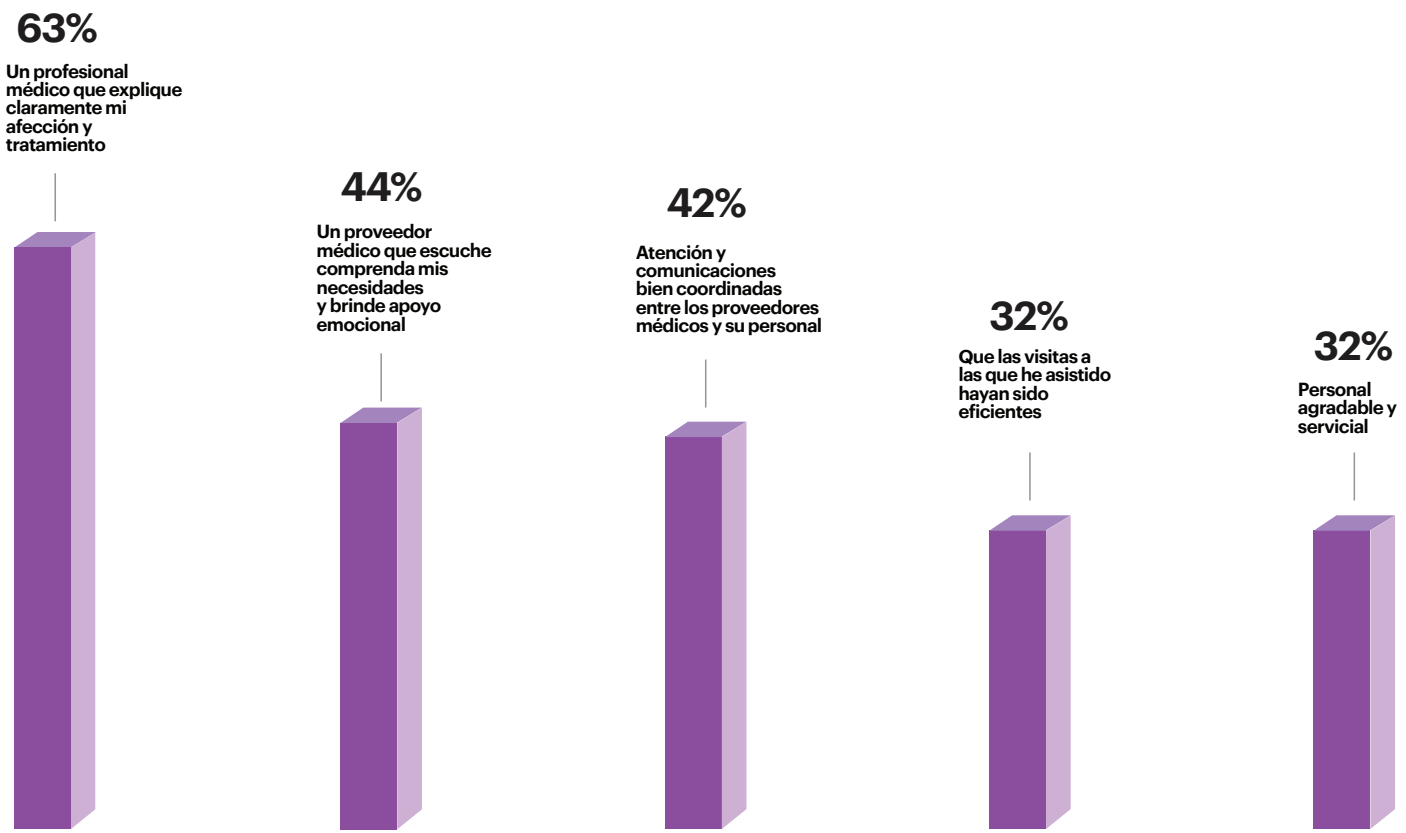
Fuente: 2021 Accenture Health and Life Sciences Experience Survey
España N=401 pacientes

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

Detrás de una experiencia de atención sanitaria positiva, se suelen encontrar aspectos emocionales. En este sentido, los españoles buscan un profesional sanitario que les explique su enfermedad y tratamiento con claridad; o que escuche y les brinde apoyo emocional. También valoran que la atención y la comunicación por parte de los profesionales médicos y su personal estén bien coordinadas (Fig. 7). Estos toques humanos son fundamentales para que la experiencia de atención sanitaria sea redonda y no deben pasarse por alto en un sistema de salud digitalizado.

Fig. 7: La comunicación y la empatía son fundamentales para una experiencia sanitaria positiva

¿Cuáles de los siguientes factores, si los hay, son los más importantes para su experiencia positiva con un profesional médico? Se muestran las cinco respuestas principales



Fuente: 2021 Accenture Health and Life Sciences Experience Survey
España N=675

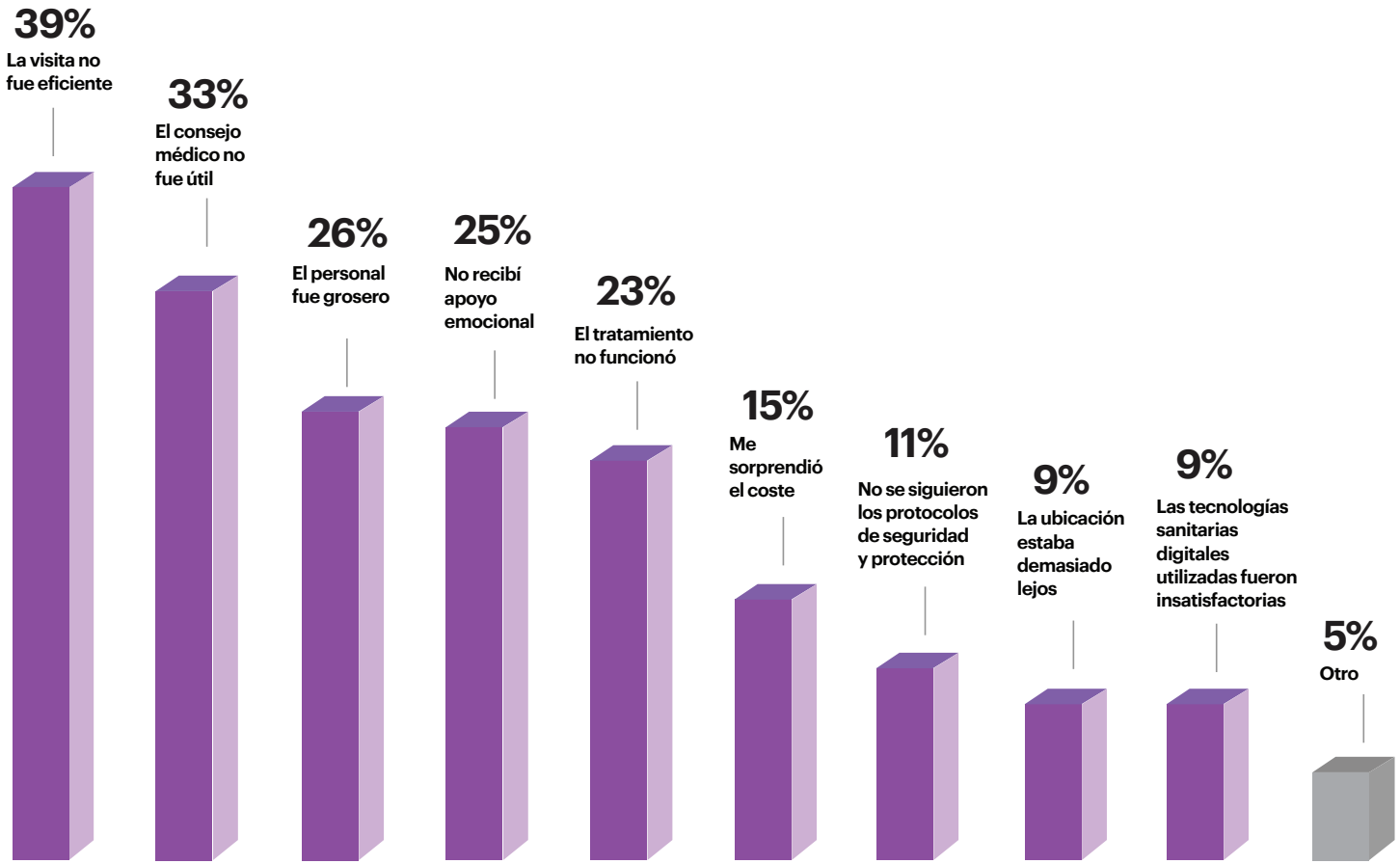
Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

Ignorar estas necesidades puede mermar las experiencias de atención sanitaria y tener consecuencias graves. Más de un tercio (35%) de los encuestados en España asegura que nunca ha tenido una experiencia negativa con un proveedor médico, farmacia u hospital. Sin embargo, entre aquellos que han vivido una experiencia negativa, las principales causas fueron la falta de eficiencia y apoyo (Fig. 8).

Fig. 8: La ineficiencia es uno de los principales catalizadores de las experiencias sanitarias negativas

Piense en la última vez que tuvo una experiencia negativa con un proveedor médico, una farmacia o un hospital. ¿Cuál de los siguientes factores, si procede, describe qué hizo que esa experiencia fuera negativa?

Seleccione todas las que correspondan; se excluyeron las respuestas "No se aplica", "No sé" y "Prefiero no decirlo"



Fuente: 2021 Accenture Health and Life Sciences Experience Survey
España N=390

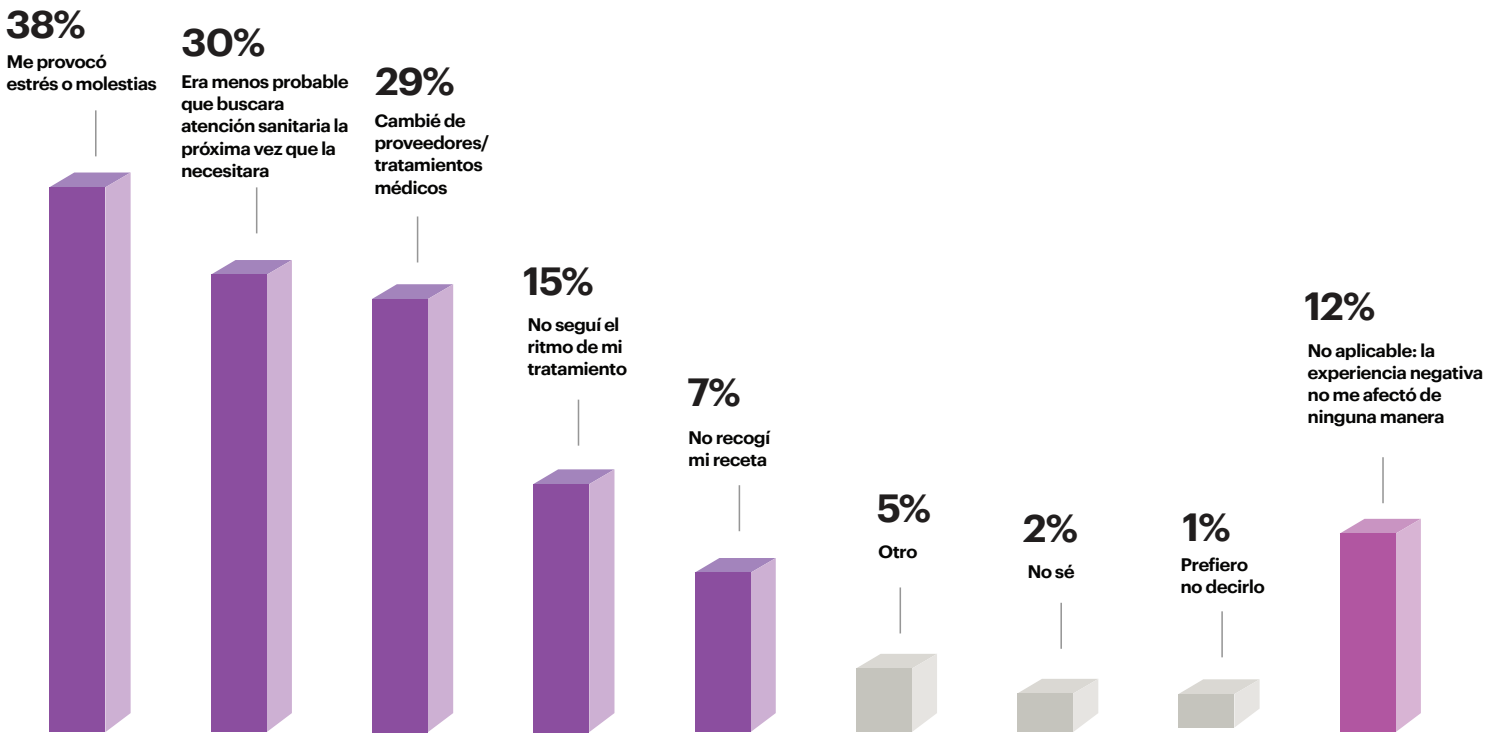
Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

Estas experiencias negativas pueden alejar a los pacientes e, incluso, reducir el seguimiento del tratamiento (Fig. 9).

Fig. 9: Las experiencias de salud negativas pueden alejar a las personas

¿En cuál de las siguientes formas, en su caso, le afectó esa experiencia de atención sanitaria negativa?

Seleccione todas las que correspondan



Fuente: 2021 Accenture Health and Life Sciences Experience Survey
España N=390

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

La confianza es fundamental para la adopción de tecnologías digitales

La confianza debe situarse en el centro de todos los esfuerzos a la hora de edificar el futuro de la atención sanitaria. Sin ella, los profesionales del sector encontrarán dificultades para incentivar el uso de lo digital, mientras que las empresas tecnológicas y farmacéuticas se enfrentarán a obstáculos para integrarse en el ecosistema de la atención sanitaria.

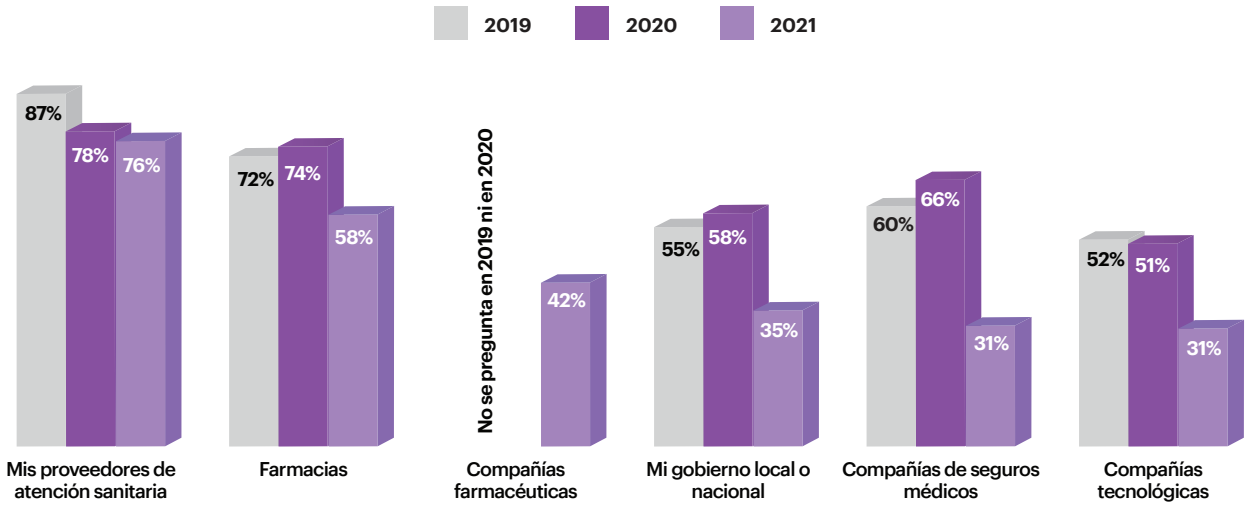
Los pacientes ya confían en los proveedores tradicionales en España: ¿cómo se puede ampliar esta confianza a otros actores que ofrecen servicios sanitarios?

En España, los pacientes ya confían con sus farmacéuticos, proveedores médicos y hospitales, en otras palabras, con sus proveedores de atención sanitaria convencionales. Cuando se trata de sus necesidades sanitarias graves, los encuestados españoles son más propensos que otros a confiar en su farmacia (54% frente al 45% a nivel mundial), y se sienten cómodos con las visitas presenciales a su médico (48% en España y globalmente).

Mientras tanto, la confianza en otros proveedores ha disminuido sustancialmente en nuestro país desde antes de la pandemia, creando un posible obstáculo para levantar un sistema de salud más eficiente. Si hablamos de mantener a salvo la información médica digital, los españoles se sienten más seguros con sus proveedores sanitarios que con las empresas farmacéuticas o tecnológicas (Fig. 10).

Fig. 10: La confianza en el gobierno, las aseguradoras de salud y las compañías de tecnología ha disminuido

En general, ¿cuánto confía en cada una de las siguientes personas u organizaciones para mantener segura su información médica digital (incluidos las historias clínicas electrónicas y otra información personal)? Respuestas "Mucho" y "Poco" para 2021; Respuestas "Mucho" y "Algo" para 2020; Respuestas "Mucho" y "Algo" para 2019



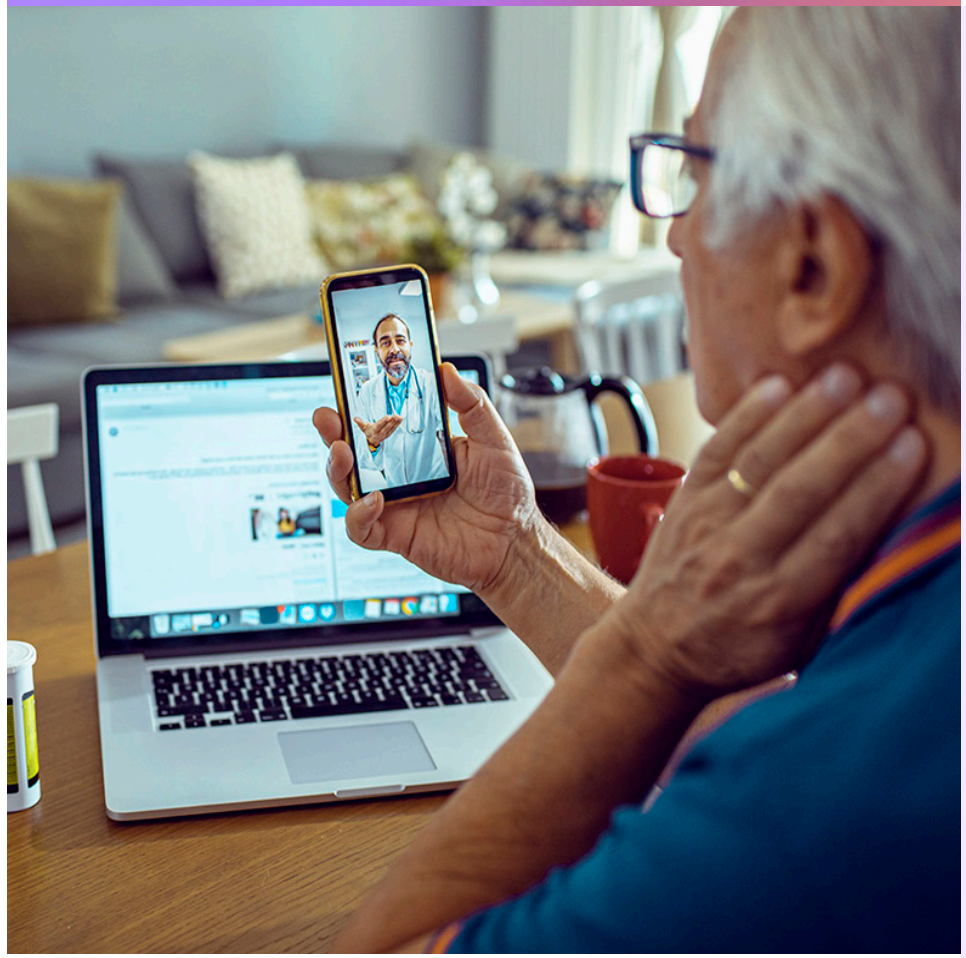
Fuente: 2021 Accenture Health and Life Sciences Experience Survey
España 2021 N=675; España 2020 N=1.000; España 2019 N=1.015

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

Del mismo modo, la mayoría confía en la información que les proporcionan sus proveedores de atención sanitaria (77% en España, frente al 83% a escala mundial), pero este porcentaje disminuye si esa información viene de las empresas farmacéuticas (50% frente al 55% mundial), del gobierno (37% frente al 56%), y de las aseguradoras de salud (35% frente al 51%).

Fomentar la confianza en estas instituciones resulta fundamental, ya que cada una de ellas desempeña un papel importante en la construcción del futuro de la atención sanitaria. En general, los españoles encuestados son menos propensos que otras nacionalidades a confiar en los actores sanitarios, lo que enfatiza la necesidad de hacer un esfuerzo adicional para generar confianza en el ecosistema sanitario en España.

En concreto, la confianza en la industria farmacéutica, las aseguradoras de salud y las compañías tecnológicas es especialmente baja. Esta actitud se refleja en datos como que un tercio de los encuestados españoles argumenta que el principal impedimento para participar en un ensayo clínico es la desconfianza generalizada en la forma en que se llevan a cabo (algo que afirma únicamente el 19% a escala mundial). Estas empresas también despiertan suspicacias en otros contextos: el 29% cree que las empresas farmacéuticas comercializan sus productos de forma fiable, mientras que solo el 17% permitiría que estas compañías llevaran el control de una enfermedad crónica en colaboración con un proveedor médico. Pocos (14%) confían más en las empresas farmacéuticas ahora que antes de la pandemia de COVID-19.



Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

Los actores sanitarios pueden adoptar medidas para generar confianza en sus servicios

Aunque la desconfianza sea un desafío en España, la población está abierta a cambiar de opinión con respecto a la industria farmacéutica, especialmente si ve una mayor transparencia, comunicación y mejores resultados de salud.

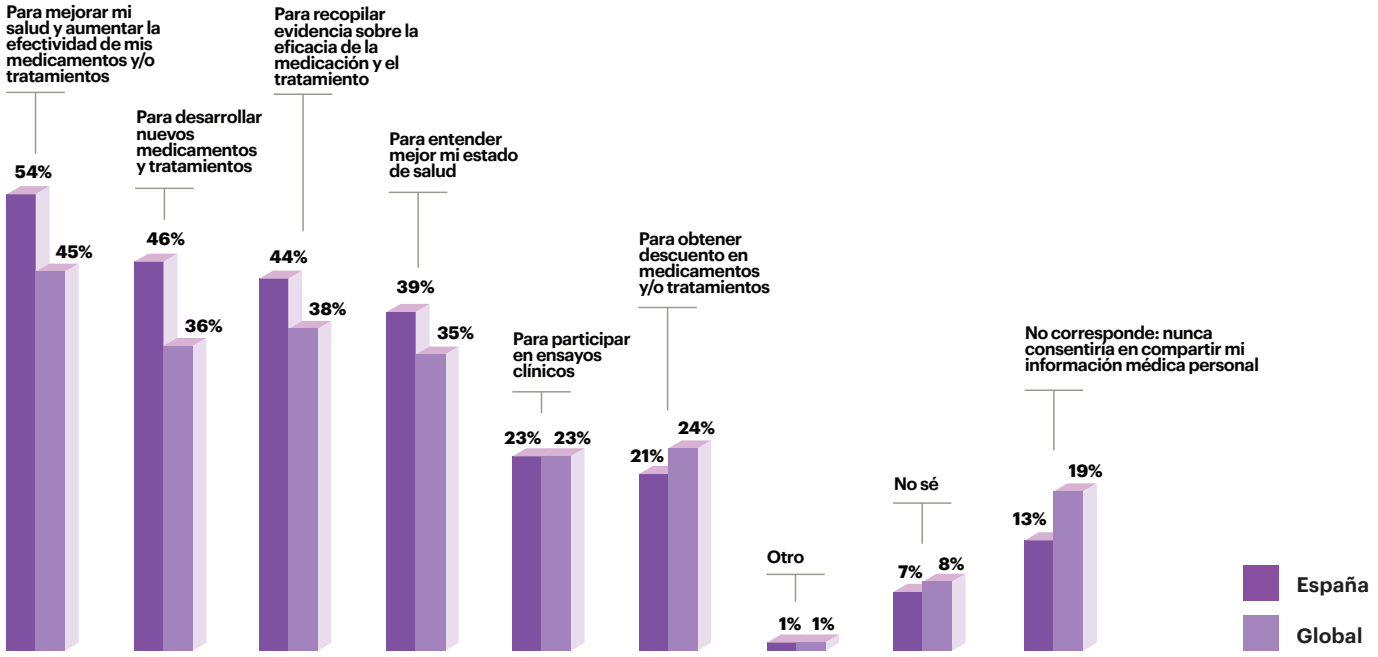
Incrementar la comunicación y la transparencia. Uno de los aspectos que más se valoran en el sector sanitario -incluidas las empresas farmacéuticas- es la comunicación clara y la transparencia.

Cuando se les preguntó qué aumentaría su confianza en la industria farmacéutica, los encuestados españoles citaron una comunicación más clara sobre la efectividad y los efectos secundarios de la medicación y tratamientos (41%); mayor transparencia en el proceso de investigación y el desarrollo de fármacos (38%) y en los precios (28%); y una comunicación más clara del uso que hacen de la información personal de salud (27%). La reducción del coste de los medicamentos y el tratamiento también fue una de las principales respuestas, citada por el 39% de los encuestados.

Demostrar vínculos entre el intercambio avanzado de datos y los resultados de salud. Si bien la privacidad y la seguridad de los datos son una prioridad para las personas en España, muchos permitirían que el personal sanitario compartiera su información médica privada con las empresas farmacéuticas, si al hacerlo mejoraran los resultados de salud y la eficacia del tratamiento (Fig. 11).

Fig. 11: La mayoría compartirían sus datos con empresas farmacéuticas para mejorar su salud

¿Cuál de las siguientes razones, si las hubiera, permitiría que su proveedor médico compartiera su información médica personal con las empresas farmacéuticas? Seleccione todas las que correspondan



Fuente: 2021 Accenture Health and Life Sciences Experience Survey
España N=675; Global N=11.823

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

En España, los pacientes son más propensos que los no pacientes -aquellos que no padecen ninguna afección- a dar su consentimiento para el intercambio de datos entre proveedores médicos y empresas farmacéuticas si esto implicase beneficios para su salud. Un dato que subraya más si cabe la importancia de mejorar la confianza por parte de la población en la industria farmacéutica y de integrarla en el sistema sanitario.

Sin embargo, estas prioridades no deben ser exclusivas del sector farmacéutico; otros actores del ecosistema de la atención sanitaria, como las empresas tecnológicas, pueden seguir este proceso para establecerse también como proveedores de atención sanitaria de confianza.

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

Conclusión

Desde dispositivos tecnológicos que ayudan a controlar los objetivos de salud, hasta historias clínicas electrónicas que realizan un seguimiento del historial de los pacientes, las tecnologías digitales tienen el potencial de revolucionar las experiencias de atención sanitaria, tanto para los pacientes como para los proveedores.

En España existe una amplia aceptación de estas tecnologías, lo que lleva a nuestro país a encabezar el movimiento. Pero incluso un sistema sanitario digitalizado, que ofrece grandes ventajas y una mayor eficiencia, debe priorizar los factores humanos de la atención personalizada, tales como la empatía y la comunicación, especialmente valorados entre la población.

Por tanto, conviene impulsar la adopción de tecnologías digitales manteniendo un toque humano y ofreciendo una sólida base de confianza en todo el ecosistema sanitario. De este modo, las necesidades de conveniencia y eficiencia que presenta la población española podrán ser satisfechas, al tiempo que se refuerzan las relaciones entre paciente y proveedor.

Los proveedores de atención sanitaria convencionales, como médicos y farmacéuticos, ya cuentan con la confianza de la población española; así pues, pueden aprovechar esta buena relación para impulsar la adopción de tecnologías digitales haciendo hincapié en las ventajas y mejoras de salud que ofrecen. Además, tienen en sus manos orientar sobre el uso de las herramientas más adecuadas y cumplir con las expectativas de privacidad y seguridad de los datos.

Por su parte, las empresas farmacéuticas, de seguros y de tecnología, en las que la población española confía menos, han de afrontar el desafío de revertir esa postura con medidas importantes tales como reforzar la comunicación y la transparencia en torno a sus procesos, brindando protección a la privacidad y seguridad de los datos médicos privados y demostrando cómo su participación en el ecosistema sanitario puede traducirse en mejores resultados sobre la salud.

Un sistema de salud digital es posible, y nuestra investigación muestra que los encuestados españoles están listos para explorar nuevas opciones que mejoren su experiencia como pacientes.

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

Autoras:

Nuria Sabaté Franch
Responsable de la Industria Farmacéutica
Managing Director

nuria.sabate.franch@accenture.com

Luis Bautista Gómez
Responsable de Sanidad
Managing Director

luisa.bautista.gomez@accenture.com

Acerca de la Encuesta sobre la experiencia sanitaria y en el sector farmacéutico de Accenture 2021

Accenture encuestó a 11.823 personas mayores de edad para evaluar su opinión sobre el sistema sanitario en términos de acceso, equidad, experiencia en el servicio, adopción de tecnología digital y confianza. La encuesta on line se realizó en 14 países: Australia (649), Inglaterra (1.200), Finlandia (662), Alemania (872), Francia (822), Italia, (718), Irlanda (657), China (806), India (873), Noruega (648), Singapur (653), España (675) y Estados Unidos (1.755). El 40% de la muestra representa a pacientes con patologías en las siguientes áreas terapéuticas: oncología, cardiovascular, respiratoria, inmunología, gastroenterología y neurología. La muestra incluye distintos grupos de edad: 10% Gen Z (18-24 años), 32% Millennials (25-41 años), 23% Gen X (42-56 años), 30% Baby Boomers (57-74 años) y un 5% de personas de 75 años o más. La encuesta se envió y se analizó durante mayo y julio de 2021.

Gracias a Oxford Economics por su ayuda en el desarrollo de la encuesta y el análisis de los datos para establecer narrativas clave.

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados

Sobre Accenture

Accenture es una compañía global de servicios profesionales, líder en capacidades digitales, de cloud y de seguridad. Combinando una experiencia inigualable y habilidades especializadas en más de 40 sectores económicos, prestamos servicios de Estrategia y Consultoría, Marketing, Tecnología y Operaciones, impulsados por la red de centros de tecnología avanzada y operaciones inteligentes más grande del mundo. Nuestros 674.000 profesionales cumplen la promesa de la tecnología y el ingenio humano todos los días, y prestan servicio a clientes en más de 120 países. Aprovechamos el poder del cambio para crear valor y éxito compartido para nuestros clientes, profesionales, accionistas, partners y la sociedad.

Visita nuestra web **www.accenture.es**

Sobre Accenture Research

Accenture Research da forma objetiva a las tendencias y crea liderazgo intelectual basado en datos a cerca de los problemas a los que se enfrentan las multinacionales. Combinando el poder de las técnicas de investigación innovadoras y un profundo conocimiento de las industrias de nuestros clientes, nuestro equipo de 300 investigadores y analistas en 20 países, publica cientos de informes y artículos cada año. Nuestra investigación respaldada por datos y asociaciones con organizaciones líderes, nos permite transformar teorías e ideas en soluciones para nuestros clientes.

NOTA LEGAL: Este contenido se proporciona con fines informativos generales y no está destinado a ser utilizado como reemplazo a una consulta con nuestros asesores profesionales.

Copyright © 2021 Accenture. Todos los derechos reservados.
Accenture, su logotipo y el High Performance Delivered son marca comercial de Accenture.

Este documento hace referencia descriptiva a marcas comerciales que son propiedad de terceros. El uso de tales marcas en este documento no es una afirmación de propiedad de dichas marcas comerciales por parte de Accenture y no pretende representar ni implicar la existencia de una asociación entre Accenture y los propietarios legales de dichas marcas comerciales. Este documento ha sido elaborado por consultores de Accenture como una guía. No tiene la intención de brindar consejos específicos. Si necesita asesoramiento o más detalles sobre cualquier asunto mencionado en el estudio, comuníquese con su representante en Accenture.