



Globant ▶

AI Reinvention

Healthcare Edition

La IA en el corazón de la Atención Médica:
Innovación para una experiencia del paciente sin fricciones

La IA en el corazón – *de la Atención Médica:*

Innovación para una experiencia del paciente sin fricciones

Se estima que el mercado mundial de la inteligencia artificial (IA) la atención médica tuvo un valor de 15.100 millones de dólares en 2022 y se prevé que supere los 187.950 millones de dólares en 2030, creciendo a una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del **37%** durante el período comprendido entre 2022 y 2030.

Este importante crecimiento no es casual, sino que refleja una transformación fundamental del sector sanitario, en el **que la tecnología desempeña un papel central en la evolución de la atención al paciente.**

La convergencia de la analítica de datos, la IA y las innovaciones centradas en el usuario está remodelando los enfoques tradicionales de la gestión médica, lo que se traduce en experiencias excepcionales para los pacientes.

En el futuro, la asistencia médica integrará a la perfección la tecnología con la experiencia de los proveedores de salud, situando a los pacientes al frente de sus narrativas asistenciales. Los pacientes participarán activamente en el proceso de atención médica y experimentarán interacciones personalizadas e impactantes en cada punto de contacto.

Los pacientes necesitan un enfoque tecnológico basado en la IA

La mayoría de la gente odia ir al médico; algunos incluso lo evitan cuando no deberían. ¿Por qué? Porque se sienten como un número más en un sistema que no se preocupa por ellos. La atención médica se enfrenta a numerosos y complicados **retos** que no dejan de crecer.

Algunos de los problemas importantes que afectan a la dinámica entre pacientes y proveedores de salud, y entre proveedores y financiadores o coberturas de salud, son la integración e interoperabilidad de los datos, el agotamiento por todo el trabajo diario, la falta de suficientes profesionales sanitarios y de coordinación asistencial, y las dificultades para acceder a la asistencia y gestionar las enfermedades crónicas.

Pero la cuestión es la siguiente: si el sector sanitario puede centrarse en crear una **experiencia mejor y más conectada** para todos los impactados, podremos empezar a abordar estos problemas. Y al final, eso significa mejores resultados para los pacientes y un sistema sanitario optimizado.



Con las **experiencias conectadas**, obtendremos:

- Atención personalizada
- Mayor colaboración y coordinación
- Integración perfecta de la vida desde la prevención hasta la autonomía del paciente
- Optimización de recursos para reducir la demanda de equipos multidisciplinares
- Promover el uso sistemático y correcto de medicamentos, especialmente en enfermedades crónicas
- Toma de decisiones basada en datos
- Detección de enfermedades y diagnóstico más accesibles
- Crecimiento de negocio sostenible

Gartner® afirma que
“ En 2024, los financiadores de atención médica de EE.UU. planean priorizar las **tecnologías de interoperabilidad de los sistemas centrales (59%)** y **las capacidades de experiencia del consumidor (53%)**”

Fuente: Gartner, Respuesta rápida: Top Industry-Specific Technology Investments for U.S. Healthcare Payers in 2024. Publicado el 19 de septiembre de 2023. GARTNER es una marca registrada y una marca de servicio de Gartner, Inc. y/o sus filiales en EE.UU. e internacionalmente y se utiliza aquí con permiso. Todos los derechos reservados.

La experiencia del paciente se
transformará radicalmente
impulsada por la IA

Experiencia del paciente impulsada por la IA

TRAYECTO DEL PACIENTE

EDUCACIÓN

Los resultados de la atención médica dependen en gran medida de cómo entiendan los pacientes la causa y la prevención de las enfermedades. Concientizar sobre el trayecto hacia una salud duradera apoyada en la tecnología es fundamental para el éxito.

COMPROMISO

Al igual que la prevención de enfermedades, la detección precoz requiere el compromiso del paciente, los proveedores de salud y otros agentes. La tecnología ayuda a eliminar las barreras existentes y permite una amplia colaboración y cooperación a través de equipos asistenciales multidisciplinares.

PUNTOS DE CONTACTO

El tratamiento varía mucho en función del diagnóstico. Una experiencia que integre como piedra fundamental la tecnología abre la puerta a la monitorización remota, el seguimiento del comportamiento y la intervención. La atención cita a cita se ha transformado en una atención continua y phygital.

CONCIENCIA



PREVENCIÓN



DETECCIÓN PRECOZ



PERSONALIZACIÓN



CONECTIVIDAD



TRATAMIENTO



FELICIDAD



1ª etapa del Trayecto: Educación

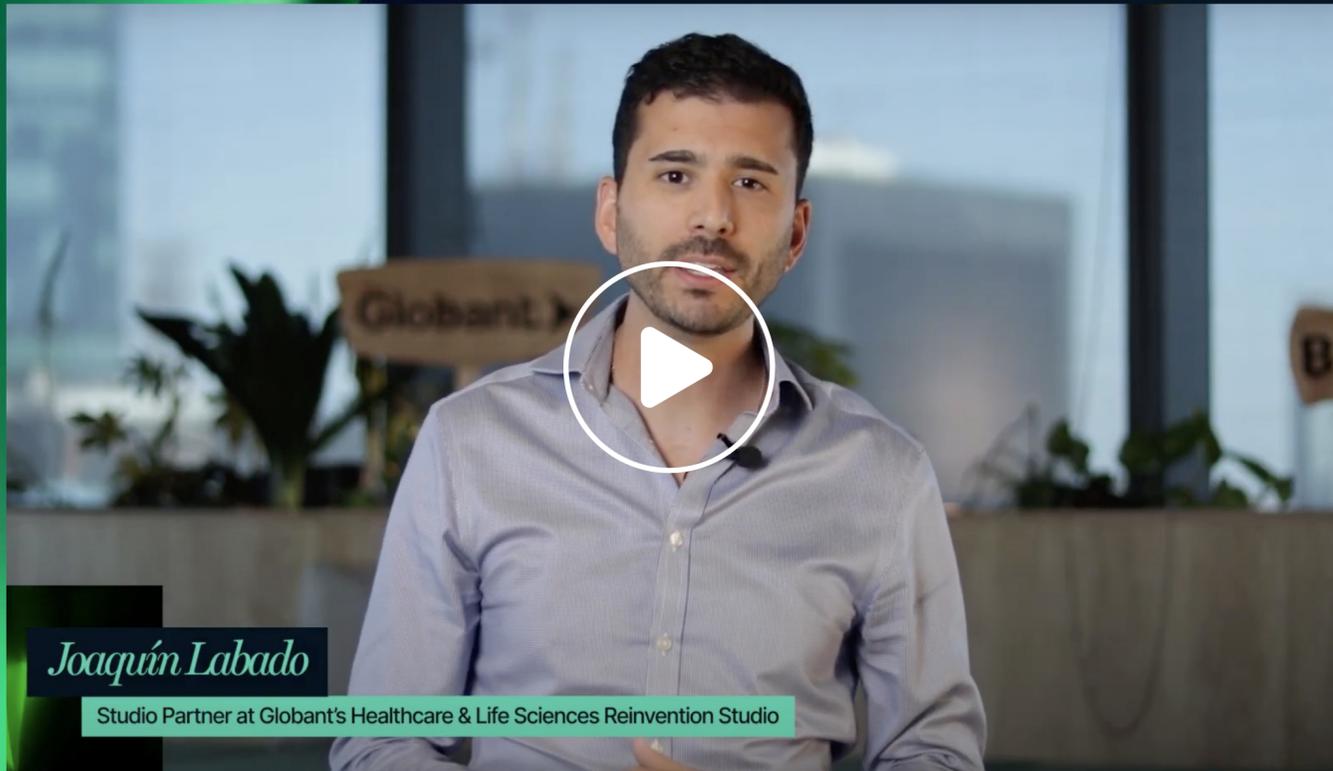
Capacitar a los pacientes a través de la educación allana el camino para obtener resultados sanitarios notables. Encender la pasión por una vida sana y equipar a las personas con los conocimientos necesarios para prevenir enfermedades transforma la educación de los pacientes en una fuerza dinámica para el bienestar.

La integración de la tecnología en cada paso de la atención médica nos permite personalizar la forma en que se comparte la información médica vital para adaptarla a las necesidades de cada persona. Podemos utilizar la **inteligencia artificial** para crear materiales educativos a medida y estrategias de comunicación que se adapten a las necesidades únicas de cada persona.

Los sistemas y proveedores de salud están a la vanguardia de esta revolución, proporcionando información oportuna y pertinente cuándo y dónde se necesita. Este enfoque proactivo enriquece la experiencia del paciente y sienta las bases para un futuro más saludable.



2ª etapa del Trayecto: Fidelización



Navegar por el itinerario del paciente exige un frente unido: pacientes, proveedores y la comunidad médica en general deben comprometerse a participar de forma continuada. Afortunadamente, la tecnología está derribando viejas barreras y allanando el camino para una colaboración y un trabajo en equipo más amplio entre equipos asistenciales multidisciplinares.

Se trata de algo más que de prometer el compromiso; se trata de hacerlo realidad con la ayuda de herramientas avanzadas de IA como la monitorización remota y el seguimiento del comportamiento. Estas herramientas proporcionan actualizaciones continuas de los pacientes a los médicos, cubriendo los tiempos entre citas.

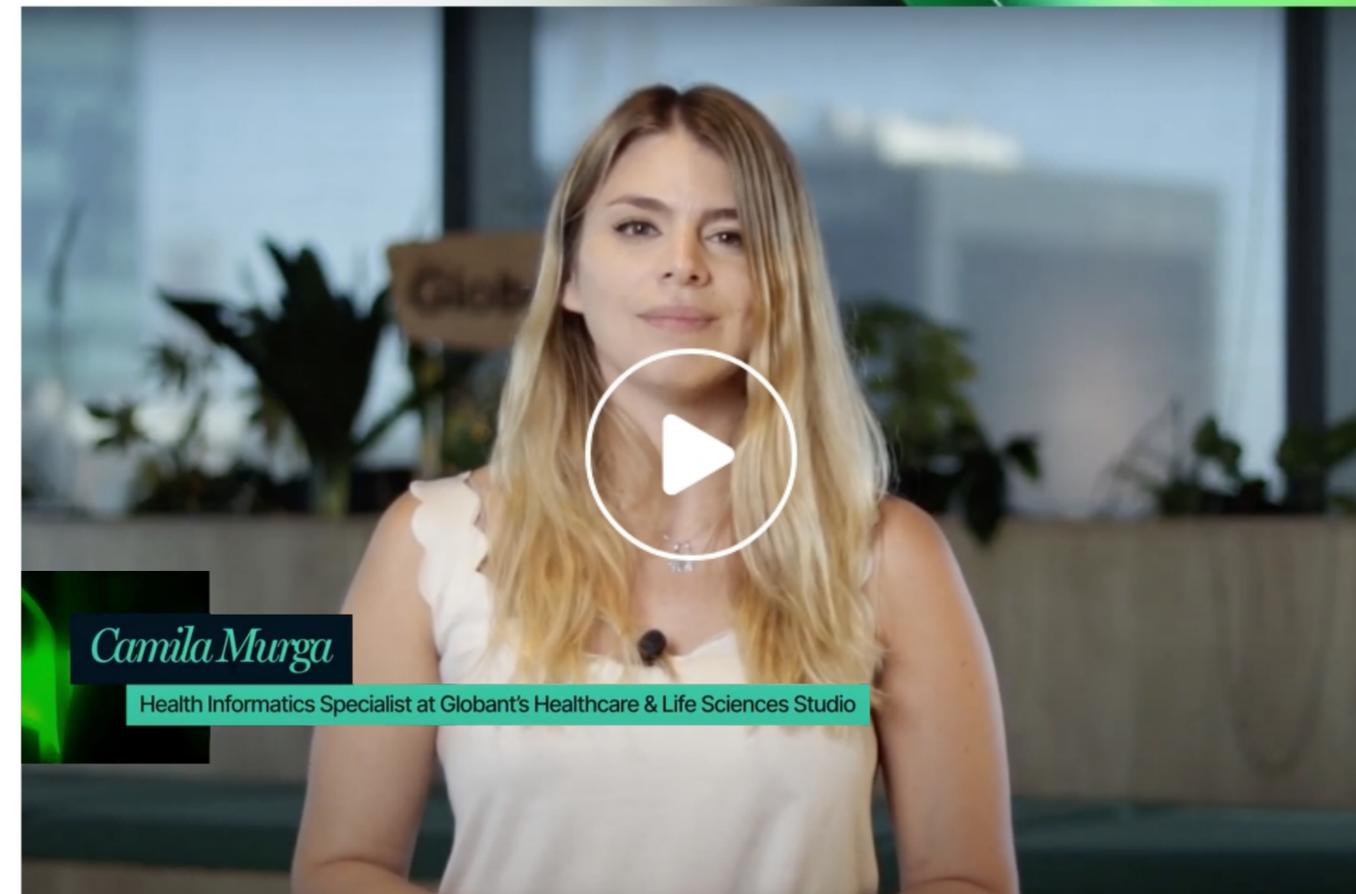
Los pacientes pueden aprovechar la tecnología, incluidos los dispositivos portátiles, las aplicaciones, la gamificación y las redes sociales, para participar activamente en la gestión de su salud. Estas soluciones tecnológicas permiten a los proveedores ofrecer una experiencia médica interactiva, de apoyo y personalizada, fomentando una mayor implicación del paciente en la atención preventiva y el tratamiento y, en última instancia, mejorando los resultados médicos.

Se trata de un cambio radical que transforma la asistencia pasiva en una colaboración activa y continua para mejorar la salud.

3ª etapa del Trayecto: **Puntos de contacto**

El tratamiento no es una solución única, sino que se adapta al diagnóstico de cada paciente como a sus particularidades, mucho más allá de tomar una pastilla o modificar la dieta. Con la pandemia de COVID-19, las reglas de la atención médica han cambiado por completo. Ahora todo gira en torno a la “amazonización de la sanidad”, en la que los pacientes anhelan la facilidad e inmediatez de una experiencia de compra en sus experiencias médicas. Estamos pasando de la asistencia médica de la vieja escuela, de cita a cita, a un continuo asistencial dinámico y siempre activo, que requiere **tecnologías de inteligencia artificial**, datos y un diseño estratégico de la experiencia del usuario.

No se trata sólo de atención médica, sino de una atención médica reinventada para la era digital, en la que la comodidad se une a la calidad en todo momento.



Una mirada holística: ¿En qué consiste una experiencia conectada en la atención sanitaria?

La asistencia médica se redefine combinando tecnología avanzada, inteligencia artificial, diseño centrado en el usuario e ingeniería creativa, transformando las visitas rutinarias en extraordinarias y facilitando los retos de los pacientes. Esta fluida fusión en la atención médica permite a los médicos innovar y a los pacientes alcanzar el máximo nivel de salud.



Colaboración
La conectividad permite la colaboración entre proveedores, financiadores y pacientes para satisfacer sus necesidades y, al mismo tiempo, ofrecer un negocio sostenible.

Experiencia de primera clase
Todos los usuarios (pacientes, proveedores, etc.) disponen de un punto de entrada fluido y de fácil navegación.

Personalización
El conocimiento de los datos permite ofrecer soluciones médicas personalizadas, rentables y basadas en datos.

Experiencias conectadas impulsadas por la IA en la salud

Comunicación "justo a tiempo"
Orientación personalizada con comunicaciones en el momento y el medio adecuados.

Una visión unificada
Todas las partes interesadas pueden acceder a una visión unificada del paciente, lo que elimina los silos para permitir soluciones basadas en datos de forma segura.

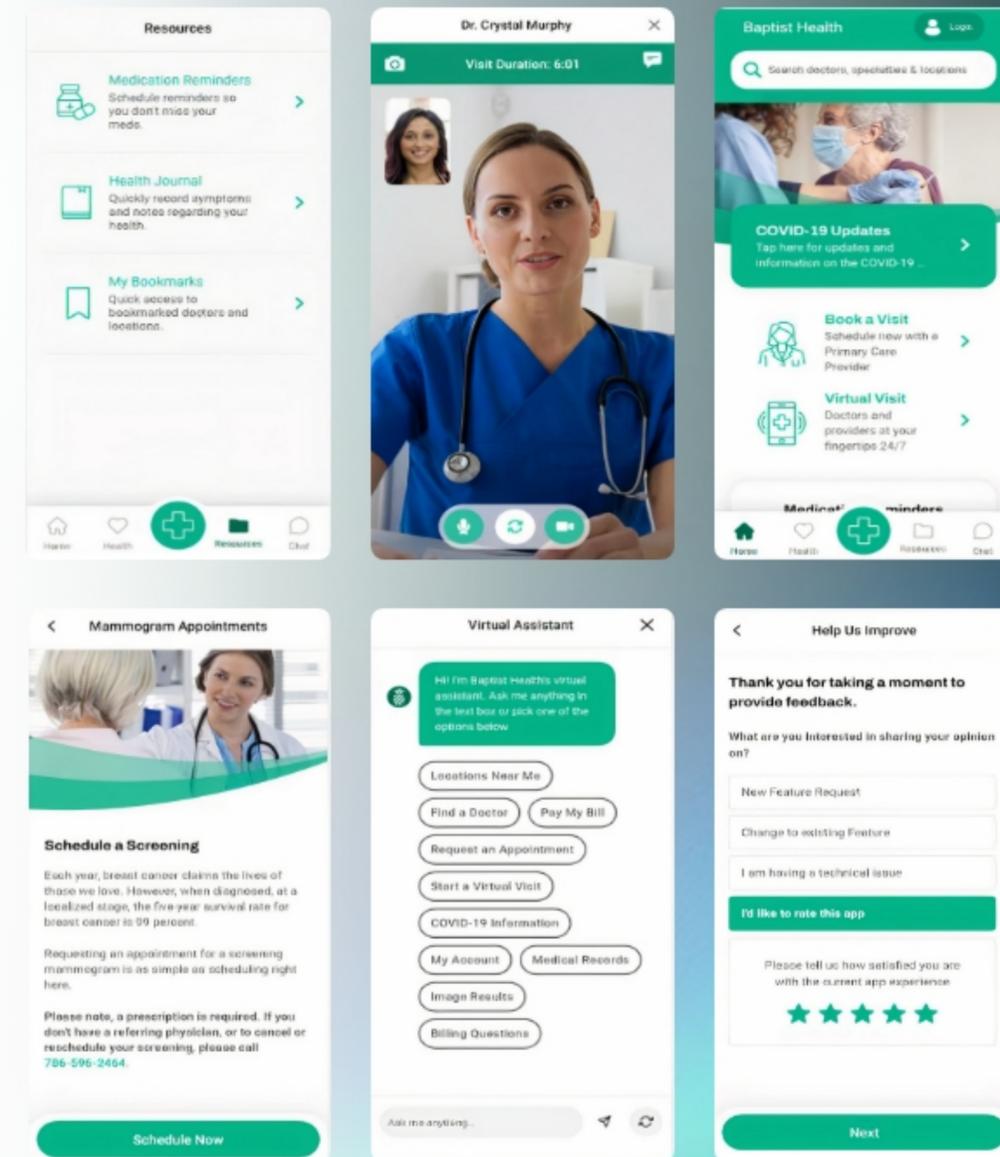
Datos ideales
Tecnologías y sistemas sanitarios seguros, interoperables y basados en datos.

El caso de Baptist Health

Hagamos realidad la experiencia del paciente impulsada por la IA

Baptist Health South Florida (BHSF) es una organización médica sin ánimo de lucro y una red de atención clínica en el sur de Florida. Gestiona siete hospitales y casi 50 centros de atención ambulatoria y de urgencias, así como varios programas comunitarios de salud y divulgación.

BHSF quería modernizar su infraestructura digital y mejorar la fidelización de los pacientes. Necesitaban un nuevo **ecosistema integrado para garantizar una experiencia integral del paciente**. El mayor desafío era la transformación de los activos digitales existentes necesarios para alinearse con la nueva visión centrada en el paciente; esto implica la interoperabilidad entre la aplicación y los productos de otros proveedores. Globant respondió al llamado, creando **PineApp**, una aplicación optimizada diseñada para pacientes y no pacientes.



7 Pods



3.2K+ Downloads



1K+ Downloads

El trayecto del paciente impulsado por la IA en Baptist Health South Florida

TRAYECTO DEL PACIENTE

EDUCACIÓN

La prevención es un paso crucial en el camino hacia la salud. Baptist Health adopta un enfoque proactivo en su experiencia conectada, equipando a los pacientes con funciones como recordatorios de medicación, asistencia virtual e información puntual de PineApp.

FIDELIZACIÓN

PineApp representa el mundo digital de Baptist Health, donde pacientes y no pacientes pueden gestionar su trayecto por la salud. Los usuarios pueden encontrar y marcar proveedores y lugares, gestionar citas, establecer recordatorios de medicación, realizar un seguimiento de los síntomas, obtener asistencia virtual, registrarse para recibir atención urgente, leer las últimas noticias, hacer donaciones y mucho más. Esto genera una gestión de la salud amigable en la que las personas pueden comprometerse fácilmente y mantenerse a lo largo del tiempo.

PUNTOS DE CONTACTO

PineApp revolucionó la accesibilidad, la conectividad y la comodidad de la asistencia médica. Su adopción generalizada subrayó su éxito, marcando una nueva era en la atención centrada en el paciente para los residentes del sur de Florida. Los usuarios obtuvieron un nuevo control sobre su trayecto de salud, navegando sin problemas por los servicios, los resultados de las pruebas y otros recursos importantes.

CONCIENCIA

- Visitar documentación
- Imágenes de diagnóstico
- Resultados de laboratorio
- Instrucciones del médico

PREVENCIÓN

- Remisiones
- Recursos específicos
- Supervisión de la salud

DETECCIÓN PRECOZ

- Registro de acceso
- Remisiones para diagnóstico
- Recordatorio de citas

PERSONALIZACIÓN

- Asistente virtual
- Remisiones para diagnóstico
- Recordatorio de citas
- Consentimientos electrónicos

CONECTIVIDAD

- Centro de mensajes
- Orquestación de proveedores
- Citas virtuales

TRATAMIENTO

- Coordinación farmacéutica
- Gestión de la medicación
- Chatbot de orientación asistencial

FELICIDAD

- Una ubicación central y fácil de usar para gestionar tu trayecto sanitario

Otras experiencias médicas *significativas*



Rede D'or Sao Luiz

Rede D'Or São Luiz, con 69 hospitales propios, 3 hospitales gestionados y 53 clínicas oncológicas, se asoció con **Globant** para superar sus desafíos. Con 67,2 mil colaboradores y 87 mil médicos acreditados, se propusieron **escalar eficientemente los procesos de atención a pacientes crónicos, mejorar la fidelización y la adherencia a los tratamientos y reducir los tratamientos y procedimientos de alto costo** que podrían deteriorar la salud de los pacientes.

Juntos desarrollamos una plataforma médica digital específica para pacientes crónicos. Los resultados fueron significativos, con 573 mil pacientes atendidos, una gestión más ágil de las solicitudes, visibilidad de los costes asociados a los procedimientos por paciente y especialidad, y la posibilidad de realizar un control de la eficacia de las consultas médicas de seguimiento.



Novartis

Novartis necesitaba un socio tecnológico de confianza para respaldar su **estrategia digital** y crear una herramienta puntera impulsada por IA para mejorar la atención de la psoriasis. Esta solución tenía que comprender objetivamente lo que ocurría con la actividad de la enfermedad en el día a día del paciente.

Globant desarrolló la **aplicación SmartPASI**, una solución guiada por Visión por Computador, demostrando el compromiso de invertir en tecnologías avanzadas para mejorar la atención de enfermedades crónicas y encontrar **soluciones innovadoras** para los desafíos que enfrentan los profesionales médicos en dermatología. Este tipo de solución ahorra tiempo y proporciona datos objetivos entre las visitas al médico.



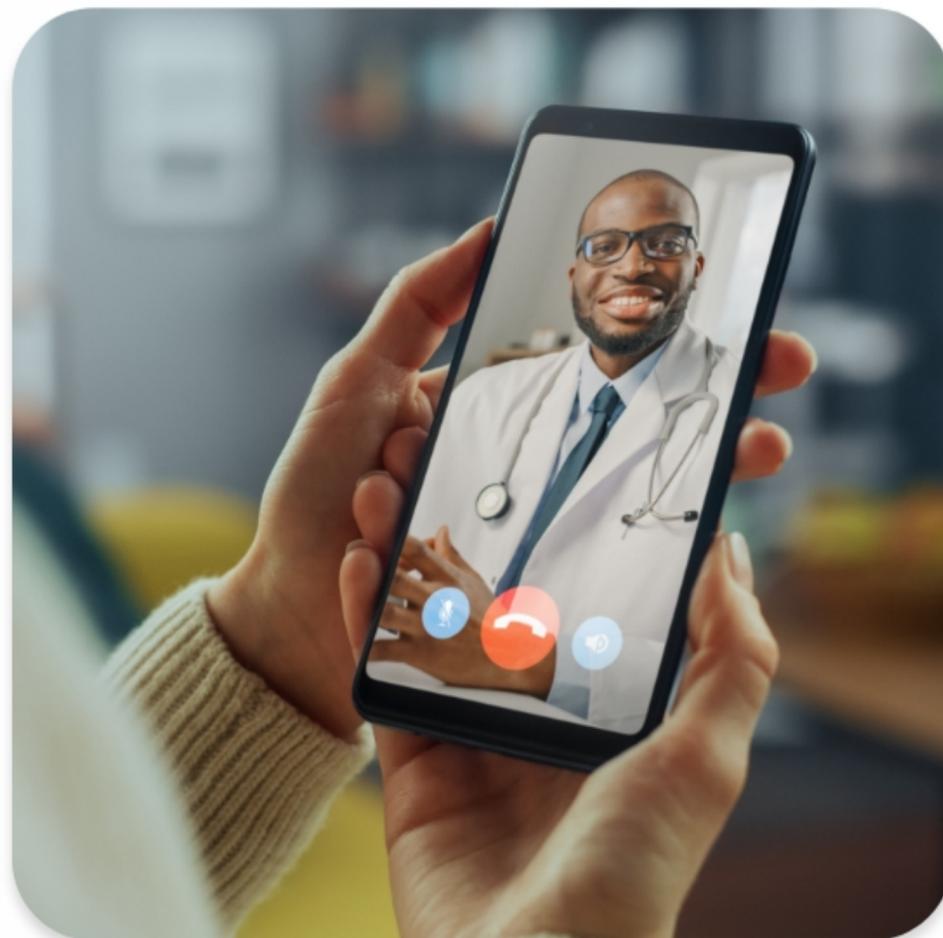
Kaiser Permanente (KP)

El éxito de Kaiser Permanente se atribuye en parte a su **sistema sanitario conectado y enfoque value-based**, que integra la atención al paciente a través de medios digitales. Las historias clínicas electrónicas (HCE) y la telemedicina permiten una comunicación fluida entre pacientes y proveedores, lo que se traduce en servicios sanitarios más eficientes y personalizados. Este enfoque garantiza que todas las partes interesadas tengan acceso a la información médica necesaria cuando la necesiten, lo que mejora la fidelización del paciente y los resultados.

Gracias a sus plataformas en línea de fácil uso, Kaiser Permanente ofrece una **experiencia de salud digital sin fricciones**, que permite a los pacientes gestionar citas, consultar historiales médicos y comunicarse con los profesionales sanitarios sin esfuerzo. Esta comodidad minimiza los tiempos de espera y las molestias administrativas, haciendo que la asistencia médica sea más accesible. Estas innovaciones digitales facilitan una asistencia médica fluida y proactiva, y contribuyen a la reputación de la organización de ofrecer una atención de alta calidad centrada en el paciente.

Fuente: <https://thrive.kaiserpermanente.org/>

Experiencias digitales sin fricción en la atención médica



Amazon Clinic

Amazon Clinic se ha hecho un lugar en el mercado sanitario al ofrecer una experiencia optimizada que aprovecha el poder de la **telemedicina** y la **integración**. Los pacientes aprecian la comodidad de conectarse con profesionales sanitarios desde sus hogares a través de la plataforma digital de Amazon.

El modelo de Amazon se integra con varios proveedores y servicios de telesalud, creando una ventanilla única sin fricciones para los pacientes que buscan atención médica no urgente. Esta integración garantiza que los pacientes puedan navegar fácilmente por su recorrido sanitario -desde la consulta hasta el tratamiento- sin las barreras tradicionales de programar y desplazarse a las visitas presenciales, mejorando así la experiencia general y la accesibilidad de los servicios sanitarios.

Fuente: <https://clinic.amazon.com/>



Salas virtuales del NHS

El éxito de las salas virtuales del NHS puede atribuirse en gran medida a la **interoperabilidad** del sistema sanitario. Al permitir que diferentes tecnologías y sistemas sanitarios funcionen juntos sin problemas, las salas virtuales del NHS facilitan la monitorización y el tratamiento a distancia de pacientes que, de otro modo, requerirían atención hospitalaria.

Este planteamiento permite compartir la información del paciente entre varias plataformas y proveedores, lo que garantiza que las decisiones asistenciales se tomen con conocimiento de causa y de forma coordinada, independientemente de la ubicación del paciente. La interoperabilidad es crucial para el modelo de sala virtual, ya que garantiza que los médicos tengan acceso en tiempo real a los datos del paciente, esencial para ofrecer una atención rápida y eficaz.

De este modo, se mejoran los resultados de los pacientes al ofrecerles una atención continua e integrada y se reduce la presión sobre los recursos físicos de los hospitales, lo que convierte a las salas virtuales del NHS en un faro de innovación en la prestación de asistencia médica.

Fuente: <https://www.england.nhs.uk/virtual-wards/>

Un socio tecnológico sólido puede ayudarte a crear un trayecto de experiencia del paciente impulsado por la IA

Aquí es donde entra Globant

Como socio líder, **Healthcare & Life Sciences Studio de Globant** empodera a proveedores, pagadores e instituciones mediante la creación de un sistema de salud más inteligente y eficiente a través de soluciones digitales centradas en el paciente, operaciones optimizadas y toma de decisiones basada en datos. Agenda hoy mismo una sesión con nuestros expertos y da el primer paso hacia el futuro de la sanidad. Cuéntanos lo que quieres conseguir, nosotros lo haremos realidad.

En Globant brindamos experiencias excepcionales que se convierten en recuerdos duraderos y fidelizan a los clientes de empresas líderes de todas las industrias. **El Connected Experiences Studio de Globant** combina tecnología de punta con creatividad, innovación y conocimiento del negocio para crear experiencias excepcionales para los clientes. ¿Estás listo para crear experiencias que encantarán a tus pacientes?

Sobre Globant

En Globant creamos productos nativos digitales que la gente ama. Cerramos la brecha entre negocios y consumidores a través de la tecnología y la creatividad, aprovechando nuestra experiencia para potenciar la inteligencia artificial. Nos atrevemos a transformar digitalmente las organizaciones y nos esforzamos por deleitar a nuestros clientes.

- Contamos con más de 28,900 empleados y estamos presentes en 33 países y 5 continentes trabajando para empresas como Google, Electronic Arts y Santander, entre otras.
- Fuimos nombrados Líderes Mundiales en Servicios de IA (2023) y Líderes Mundiales en Servicios de Mejora de Experiencia del Cliente (2020) por el informe de IDC MarketScape.
- Somos la marca de TI de más rápido crecimiento y la quinta marca de TI más fuerte a nivel mundial (2024), según Brand Finance.
- También fuimos destacados como un caso de estudio empresarial en Harvard, MIT y Stanford.
- Somos miembros activos de The Green Software Foundation (GSF) y del Cybersecurity Tech Accord.

Contacto: pr@globant.com

Regístrese para obtener las primicias en noticias de prensa y actualizaciones.

Para más información, visite
www.globant.com

Globant ▶