

# Replantee ahora la atención sanitaria

Una guía en cuatro  
puntos para rediseñar  
tu estrategia de  
sanidad digital



# Tecnologías avanzadas para impulsar el crecimiento y ganar resiliencia

La pandemia está obligando a la industria de la sanidad a dar un brusco giro hacia la adopción de soluciones basadas en inteligencia artificial (IA) y tecnologías cloud avanzadas.

Estas tecnologías son básicas para que la industria esté preparada para lo que traiga el futuro. Esta guía te ayudará a aprovechar esta oportunidad.

La crisis actual ha afectado a todas las personas, industrias y organizaciones. El COVID-19 se ha propagado por más de [185 países y regiones de todo el mundo](#).

Ante la gravedad de la situación, en todo el mundo se ha producido un incremento en la demanda de servicios sanitarios y de dispositivos y equipos médicos. La pandemia ha puesto de manifiesto las vulnerabilidades de nuestros sistemas sanitarios, como:

- Capacidad sanitaria insuficiente en todo el mundo, desde hospitales y proveedores hasta organizaciones sanitarias
- Riesgo de infección entre los trabajadores, y en particular entre los sanitarios
- Incapacidad de predecir la capacidad necesaria a nivel de red y comunidades locales
- Falta de periodos libres para que sanitarios y administrativos planifiquen y ajusten adecuadamente
- Niveles de inventario insuficientes para productos sanitarios específicos

## Una sanidad siempre a punto

Los líderes mundiales de la sanidad continúan respondiendo a las consecuencias del incremento imprevisto de la demanda y los problemas clínicos y operativos que eso conlleva. Una estrategia clara de recuperación exige dejar atrás los procesos manuales y las soluciones temporales. Con tecnologías cloud y modelos basados en IA, las organizaciones pueden tener el máximo impacto y cambiar por completo el sistema sanitario, automatizando procesos de negocio más eficientes, diseñando lugares de trabajo más seguros, y gestionando y prediciendo mejor los suministros allí donde más se necesite.

## Innovaciones técnicas que tendrán un impacto mayor en sanidad y medicina

La mayor parte de los 100 expertos técnicos participantes en una [encuesta global](#) considera que, en los próximos dos a cinco años, la pandemia acelerará las innovaciones técnicas en tres áreas: el futuro del trabajo, datos e IA, y salud y medicina.

Gracias a las tecnologías digitales avanzadas, las organizaciones tienen la posibilidad de renovar la experiencia de la sanidad y mejorar la vida de las personas. Una transformación digital sostenible requiere un plan concebido para impulsar el crecimiento y ganar resiliencia para el futuro.

## Una transformación digital sostenible

Una transformación digital sostenible requiere un buen plan estratégico vinculado a modelos avanzados y sistemas tecnológicos. En esta guía nos centraremos en el uso de IA y tecnologías virtuales para ayudar a las organizaciones sanitarias a responder, reajustar y renovar sin dejar de mejorar la vida de las personas.

1. Sanidad virtual
2. Inventario inteligente
3. Agentes virtuales con IA
4. Respuesta rápida y rastreo

## Prepárate para lo que venga

“Si analizamos la historia de las pandemias de enfermedades infecciosas en el mundo, vemos que de media se produce una cada década. Lo preocupante es que ahora la frecuencia de las pandemias parece ser mucho mayor.”

*International Journal of Infectious Diseases*



# Cuatro estrategias básicas de sanidad digital

## 1. Sanidad virtual para garantizar un acceso seguro a atención de calidad

En todo el mundo, los profesionales de la sanidad son fundamentales para la salud, la seguridad y el bienestar de las personas. Al trabajar en un entorno complejo, médicos, enfermeros y otro personal sanitario necesitan tener acceso a herramientas que hagan posible la colaboración y protejan a médicos, empleados y pacientes contra el contagio de enfermedades infecciosas.

Los médicos pueden hacer rondas hospitalarias, examinar pacientes y consultar a sus colegas usando paneles digitales y otras plataformas de comunicación. Sin embargo, estos productos comerciales de mensajería no siempre están diseñados para garantizar la seguridad de los datos de pacientes.

Las organizaciones pueden desarrollar y mantener por sí mismas protecciones técnicas de seguridad o bien recurrir a la colaboración con otras empresas. Como [líder en innovación digital](#) en el ecosistema de Microsoft, Avanade trabaja para garantizar un nivel de seguridad apropiado para proteger la información y cumplir todas las normativas en vigor.

Los proveedores y trabajadores sanitarios también pueden usar capacidades de sanidad virtual para redistribuir al personal en todo el país, haciendo que los especialistas, en zonas de baja demanda, realicen consultas virtuales y apoyen a otros médicos en lugares con más demanda. De este modo, los pacientes que vivan en zonas rurales con acceso limitado a la sanidad pueden recibir consultas virtuales de especialistas sin importar dónde se encuentren.

### RECOMENDACIÓN:

En sanidad es muy importante proteger la seguridad de la información sanitaria. Microsoft procesa todos los días más de ocho billones de señales de seguridad y cifra datos en tránsito o en reposo usando protocolo de transporte seguro en tiempo real para el intercambio de datos de vídeo, audio y escritorio.

## 2. Inventario inteligente para aumentar la visibilidad de recursos críticos

La industria de la sanidad se ha visto muy afectada por la escasez de equipos de protección personal, respiradores y otros equipos médicos. Eso ha afectado a la continuidad clínica, que en algunos casos ha sufrido retrasos.

En general, las organizaciones sanitarias necesitan herramientas que les ofrezcan más control y visibilidad de recursos críticos, como camas libres y artículos escasos, incluidos respiradores y mascarillas.

En el futuro, contar con tecnología capaz de medir, analizar y predecir la oferta y la demanda será fundamental para garantizar la disponibilidad de equipos de protección personal y otros artículos.

Con [analítica avanzada y tecnologías](#) de sensores, las organizaciones sanitarias pueden obtener en poco tiempo los datos que necesitan y disfrutar de visibilidad casi en tiempo real de los activos físicos y otros artículos necesarios.

El acelerador Smart Inventory de Avanade puede mejorar la disponibilidad y precisión de métricas de la cadena de suministro, incluyendo nivel de inventario, disponibilidad, exceso y déficit de existencias, disminución, horas de mano de obra y satisfacción del cliente en diferentes establecimientos.

### RECOMENDACIÓN:

Es muy importante tener sólidas capacidades de datos y analítica para comprender la complejidad de la cadena de suministro, anticiparse a posibles interrupciones y reaccionar con rapidez.

[Las cadenas de suministro se enfrentan a la interrupción](#)

a escala global, lo que genera situaciones de emergencia social y humanitaria.

**94%**

de las empresas Fortune 1000 han detectado interrupciones en la cadena de suministro como consecuencia del COVID-19.

**75%**

de las empresas han sufrido consecuencias negativas o muy negativas en sus operaciones.

**55%**

de las empresas tienen previsto ajustar a la baja sus perspectivas de crecimiento.

*COVID-19: Qué hacer ahora... y en el futuro, Accenture, Marzo 2020*

### 3. Agentes virtuales con IA para mantener interacciones

Los agentes virtuales con IA, también llamados chatbots, ayudan a profesionales y proveedores sanitarios a gestionar fluctuaciones en la demanda, responder con rapidez y transmitir instrucciones claras que mejoren la experiencia sanitaria.

Los [agentes virtuales con IA](#) realizan tareas muy variadas, como controlar síntomas o responder a las necesidades inmediatas más simples. En el futuro, los agentes virtuales también podrán hacer que la información se pueda leer y analizar, de modo que los médicos y sanitarios se puedan centrar en las áreas de máxima prioridad.

Los datos generados en cada interacción se pueden combinar en sólidos análisis predictivos para recomendar a los profesionales el mejor curso de acción con los pacientes. Gracias al reconocimiento automático de voz, los agentes virtuales también pueden superar las barreras del lenguaje para hablar en el idioma elegido por cada persona, de forma que los pacientes puedan entender las opciones disponibles y tomar mejores decisiones.

Las organizaciones sanitarias también pueden usar agentes virtuales para ayudar a reducir la carga de trabajo de profesionales y proveedores. Con [automatización robótica de procesos](#) (ARP), una forma de tecnología de automatización de procesos de negocio, los agentes virtuales automatizan tareas rutinarias y repetitivas para que profesionales y proveedores puedan centrarse en los pacientes y los trabajos más urgentes.

#### RECOMENDACIÓN:

Los agentes virtuales con IA pueden seguir instrucciones de cumplimiento legal lo que hace que resulten especialmente útiles en industrias muy reguladas, como la sanidad, para reducir el riesgo de multas o indemnizaciones.

## 4. Respuesta rápida y rastreo para facilitar la prevención

Gracias a la tecnología avanzada, las instituciones sanitarias, los organismos públicos e incluso el personal médico y sanitario pueden [consultar bases de datos](#) para ver dónde se han confirmado casos de COVID-19 y crear un modelo del avance de la enfermedad con el tiempo para determinar el impacto sobre las capacidades operativas.

Si saben dónde hay enfermos y dónde hay más probabilidades de contagio, tanto las organizaciones sanitarias como las empresas y servicios de retail podrán estar mejor preparadas para nuevos brotes y podrán predecir su posible impacto. Con esta información, los agentes virtuales podrán ayudar a comunicar protocolos de respuesta y a mantener informados a ciudadanos y pacientes.

También es extremadamente importante garantizar que la información personal obtenida tiene los niveles de seguridad y accesibilidad exigidos por la normativa. Con datos seguros, las organizaciones sanitarias pueden proteger identidades individuales y prevenir la progresión del COVID-19 en la comunidad, así como la de otras enfermedades contagiosas en el futuro.

Usando fuentes de datos públicas y académicas, la analítica puede facilitar la creación de modelos del avance del COVID-19 y ayudar a determinar dónde hay enfermos y dónde pueden producirse contagios. De este modo será posible prepararse mejor para nuevos brotes y se podrá predecir su posible impacto.

### RECOMENDACIÓN:

Ninguna otra generación ha tenido acceso a la tecnología con la que contamos hoy para rastrear datos relativos al COVID-19, además de mapas, logística, ubicaciones y clientes para análisis de riesgo.



## Caso de Éxito

# Cómo mantener conectados a **1.2 millones** de trabajadores de sanidad y servicios sociales

**Reto:** [NHSmall](#) es la plataforma nacional de colaboración para el NHS (National Health Service) y el sistema de servicios sociales en Inglaterra. La crisis del COVID-19 puso a prueba la capacidad del NHS para seguir prestando servicios y mantener conectados a equipos situados en lugares distantes.

**Solución:** NHS Digital y el equipo de Accenture, con el apoyo de ingenieros de Avanade, colaboraron con Microsoft y el NHS para que 1,2 millones de usuarios de NHSmall pudieran empezar a utilizar [Microsoft Teams](#) en muy poco tiempo.

**Resultados:** En solo siete días, el equipo diseñó y probó la integración de Microsoft Teams, incluyendo un completo modelo de soporte para los 1,2 millones de usuarios. Como resultado, los profesionales y otros usuarios tienen acceso seguro a la plataforma y pueden enviar mensajes instantáneos, realizar llamadas de voz y videollamadas, y mantener reuniones virtuales con usuarios de todo el país.







## Caso de Éxito

# Cómo responder a brotes de COVID-19 con un chatbot inteligente para cuidar la salud de los ciudadanos

**Reto:** Muchas organizaciones sanitarias se han visto superadas por las llamadas de ciudadanos que solicitan información sobre el virus COVID-19. Crear un canal interno de comunicación para ayudar a los ciudadanos a controlar los síntomas y recibir recomendaciones durante un brote de COVID-19 es una tarea ideal para chatbots inteligentes.

**Solución:** Avanade creó un chatbot basado en un algoritmo de diagnóstico para reflejar el conocimiento cada vez mayor sobre el virus y ayudar a recomendar las respuestas más adecuadas.

### Resultados:

- Más de 4000 conversaciones en las que se detectaron casos graves de COVID-19
- Diseño Mobile-First que también funciona en dispositivos de sobremesa
- Seguimiento de enfermedades víricas

## ¿Por qué **Avanade**?

Para rediseñar tu estrategia de sanidad necesitas un socio que conozca la industria y sepa cómo sacar el máximo partido a tecnologías avanzadas.

Avanade aporta conocimiento industrial y estratégico centrado en las personas, capacidades de innovación ágil y profunda experiencia en tecnología para ayudarte a decidir el camino a seguir.

Contamos con las habilidades y soluciones necesarias para ofrecer una experiencia sanitaria basada en IA y facilitar una transformación digital sostenible para impulsar el crecimiento y ganar resiliencia.

- Estudios de innovación digital con equipos multidisciplinares en todo el mundo
- Más de 1000 soluciones de inteligencia artificial/aprendizaje automático entregadas
- Más de 300 expertos en servicios cognitivos
- Más de 4200 expertos en automatización
- Relación muy cercana con equipos técnicos de Microsoft Azure
- Líder en innovación digital e integrador de soluciones de datos y analítica de Microsoft



# Empieza hoy mismo

Estamos aquí para que tu estrategia de sanidad digital sea más sólida y resiliente que nunca.

El entorno laboral de la sanidad vive en un estado de aceleración digital. Los últimos meses han demostrado que los profesionales de la sanidad y los líderes de negocio pueden adaptarse con rapidez. Sin embargo, no será un proceso lineal. Una estrategia digital bien orientada y la agilidad necesaria para probar, aprender y reaccionar con rapidez ayudarán a proveedores y organizaciones sanitarias a prepararse para lo que traiga el futuro.

Nuestros **Insight Discovery Workshops** te ayudarán a identificar valiosas oportunidades para eliminar las vulnerabilidades de nuestros sistemas sanitarios y prepararte mejor de cara al futuro.

**Ponte en contacto con nosotros** para saber más sobre este seminario.

Enfréntate a los problemas más acuciantes usando un modelo basado en el descubrimiento

Utiliza tecnologías rápidas y flexibles para conseguir los resultados deseados

Demuestra el valor en una aplicación real para extenderla a toda la organización sanitaria

**North America**  
Seattle  
Phone +1 206 239 5600  
America@avanade.com

**South America**  
Sao Paulo  
AvanadeBrasil@avanade.com

**Asia-Pacific**  
Australia  
Phone +61 2 9005 5900  
AsiaPac@avanade.com

**Europe**  
London  
Phone +44 0 20 7025 1000  
Europe@avanade.com

## About Avanade

Avanade es el proveedor líder de innovadores servicios digitales y cloud, soluciones de negocio y experiencias de diseño en el ecosistema de Microsoft. Con 38 000 profesionales en 25 países, somos la fuerza que impulsa el Accenture Microsoft Business Group para ayudar a las empresas a atraer clientes, potenciar a sus empleados, optimizar operaciones y transformar productos empleando la plataforma de Microsoft. Con participación mayoritaria de Accenture, Avanade fue creada en 2000 por Accenture LLP y Microsoft Corporation. Más información en [www.avanade.com](http://www.avanade.com)

© 2020 Avanade Inc. Todos los derechos reservados. El nombre y el logotipo de Avanade son marcas comerciales registradas en Estados Unidos y en otros países. Otros nombres de marcas y productos son marcas comerciales de sus respectivos titulares.

