

# Telemedicina: demanda de movilidad e inmediatez en el sector salud

Las **emergencias de salud pública** como la que actualmente está enfrentando el mundo, o los desastres naturales pueden ocurrir en cualquier momento y sus consecuencias son extremadamente difíciles de predecir. Hoy en día, cuando se presenta una **nueva normalidad**, los pacientes tienen nuevas necesidades, y más que nunca las organizaciones de América Latina deben visualizar la tecnología como una gran aliada para poder minimizar las alteraciones del negocio y la competitividad de las economías en general.

Uno de los primeros pasos para lograrlo es lo que ya muchas organizaciones tuvieron que habilitar aceleradamente: acceso y capacidad de operación remoto con el fin de afectar lo menos el servicio, tarea lograda de una u otra manera; después de resolver lo urgente y ya con el conocimiento y experiencia del uso de diversas **alternativas tecnológicas**, el sector está llevando esta capacidad al siguiente nivel: lograr que todos sus equipos tengan una simple, segura y empoderada experiencia de colaboración a distancia de forma verdaderamente digital y móvil, no sólo garantizando la operación sino conservando la eficiencia y colaboración efectiva con compañeros, pacientes y colegas desde cualquier lugar, distancia y dispositivo.

Un servicio que vivió auge de pronta implementación y aceptación en los centros médicos es la **telemedicina**, anteriormente reservado para algunos roles, situaciones específicas o instancias ocasionales la prestación de servicios médicos a distancia es repentinamente una de las formas más efectivas de ayudar, el lograr hacerlo con el mejor desempeño, de una forma tan sencilla que todo el universo de pacientes puedan utilizarlo y garantizar que la información que se comparte y viaja está siempre encriptada y segura son funcionalidades que la industria desarrolló y pone ya a disposición, de esta forma, médicos, auxiliares y pacientes pueden interactuar rápida y efectivamente desde la casa.

Por otro lado es útil no hacer a un lado datos que COVID acentuó, el sector de la salud en América Latina está enfrentando varios retos como el **envejecimiento de la población**: en 2010, el 10% de los latinoamericanos tenían más de 60 años; en el 2020, alcanzaremos el 21%, lo que significa que existe una mayor probabilidad de demanda de atención médica, tomando en cuenta que más del 80% de los adultos mayores de 60 años en la región sufren de al menos una enfermedad crónica.

Paralelamente al incremento en costos que suponen estos desafíos, los sistemas sanitarios buscan lograr una mejor calidad de atención a los pacientes. En este punto, las instituciones de salud comienzan a ver la tecnología como un facilitador de ese estándar, con innovaciones que elevan la experiencia del paciente en toda su plenitud.

En las áreas administrativas, este sector se está igualmente viendo muy favorecido, con la introducción de **robotización de tareas** donde con simples acciones, inversiones y herramientas se automatiza la creación de facturas, expedientes, historias clínicas, apartado de citas y acciones repetitivas le permite a empresas que manejan alto volumen de transaccionalidad incrementar la eficiencia en la atención apoyando al personal responsable de estos importantes procesos que sin importar su complejidad, niveles de aprobación y variables pueden automatizarse.

Sin duda, la implementación de tecnología avanzada resulta una oportunidad para **desarrollar la industria de la salud** y aumentar la capacidad de respuesta a las características de la población actual. En este sentido, la telemedicina podría ayudar a solucionar gran parte de los desafíos de los sistemas actuales ya que su objetivo más importante es lograr más con menos. De hecho, el valor del mercado latinoamericano de la telemedicina crecerá un 17,2% al 2020 para alcanzar los US\$2,5 mil millones, más del doble de su valor de 2015 que era de US\$1,13 mil millones.

La nueva normalidad ha traído consigo diferentes tendencias y han aparecido nuevas necesidades del paciente, orientadas cada vez más a la **movilidad y la inmediatez**. La telemedicina proporciona una atención personalizada a los pacientes y los ayuda a seleccionar proveedores basándose no solo en las preferencias básicas (hora del día, idiomas hablados, años de experiencia, etc.), sino que también ofrece alternativas para citas más oportunas, ahorro de tiempo y comodidad, lo que puede ser fundamental cuando alguien que requiere atención de urgencia en lugar de ver a un especialista específico.

Además, a medida que los centros de atención médica sigan enfocándose en la experiencia del paciente, la implementación de formas nuevas y más fáciles para que los pacientes vean a sus médicos será fundamental en un mercado tan competitivo. Si bien muchos siguen prefiriendo la interacción en persona con su médico, la realidad es que la telemedicina permite que más personas cuenten con acceso a asesoramiento médico especializado sin salir de casa. Esta tecnología abre la posibilidad de atender a pacientes en zonas aisladas o con falta de especialistas, y de ofrecer una segunda opinión médica ahorrando tiempo y espacio. Por otro lado, brinda también la oportunidad a las instituciones médicas de llegar a más pacientes.

En conclusión, los retos en materia de salud en América Latina no son menores. Sin embargo, muchos países en América Latina ya tienen un camino recorrido en la regulación e implementación de la telemedicina. Las instituciones de salud tienen que enfocarse en que la región está viviendo una transformación que permite maximizar las oportunidades para que la innovación y nuevas tecnologías brinden en la optimización de la experiencia al paciente.