



Digitalizando la salud

Digitizing health

Osasunaren digitalizazioa

El avance terapéutico, los esfuerzos en calidad, humanización y seguridad, las nuevas tecnologías y, muy especialmente, la digitalización de la atención sanitaria están modificando de forma muy profunda el mundo de la salud obligando a innovar y a encarar una nueva manera de hacer medicina y de relacionarse con el paciente.

Las nuevas demandas derivadas del incremento de la longevidad y de las patologías crónicas junto a la necesidad de hacer sostenible el sistema están contribuyendo también a acelerar este proceso de transformación de los servicios médicos y asistenciales favoreciendo el desarrollo de la telemedicina.

La telemedicina, la promoción de hábitos de vida saludable a través de aplicaciones digitales, la historia clínica en movilidad, la video consulta, la cita online o la posibilidad, entre otras, de establecer una relación más flexible entre médico y paciente constituyen, de hecho, una realidad cada vez más palpable y necesaria que compañías como IMQ están también afrontando como parte de una apuesta estratégica por ofrecer soluciones diferenciales y de valor a los clientes. Nuevas soluciones digitales que aporten servicios innovadores, ágiles y de calidad, generen una mejor experiencia de usuario y una atención más próxima, ágil y personalizada.

Son diversas las líneas de trabajo que estamos empujando a desarrollar para ello, desde la actualización y mejora de nuestras plataformas tecnológicas para incorporar de forma segura la información vinculada a la historia clínica hasta la posibilidad de que el paciente pueda no solo autogestionar esa historia clínica incorporando a la misma los datos que desee, sino también disponer de ella en cualquier momento y lugar gracias a nuestra aplicación IMQ ON. Un servicio que se completa con otro ele-

Aurrerabide terapeutiko etengabeak, kalitatearen, humanizazioaren eta segurtasunaren aldeko ahaleginak, teknologia berriek eta, bereziki, osasun-arretaren digitalizazioak aldaketa sakonak eragiten ari dira osasungintzaren alorrean, berrikuntzak egitera eta medikuntza egiteko modua zein pazientearekiko harreman bideak aldatzera bultzatzen gaituztelarik.

Halaber, longebitatea handitzearen eta patologia kronikoen ondorioz sortutako eskakizun berriek, sistema iraunkor bilakatu beharrezkin batera, bizkortu egiten dute mediku eta laguntza zerbitzuen eraldaketa prozesua, eta horrek telemedikuntzaren garapena eragin du.

Izan ere, telemedikuntza, aplikazio digitalen bidez bidezimodu osasungarria sustatzea, historia klinikoa eskura izateko aukera, bideo-konsulta, online hitzordua, edo medikuaren eta pazientearen artean harreman malgugaria izateko aukera gero eta agerikoagoak eta beharrezkoagoak dira IMQ bezalako enpresentzat, bezeroei baliabide bereizgarriak eta balore berriak eskaintzeko apustu estrategikoaren baitan. Konponbide digital berri horiek bezeroari zerbitzu berritzailea, bizkorra eta kalitatezkoa eskaintzea dute helburu, baita erabiltzaile-esperientzia hobetzea eta arreta hurbilagoa, bizkorragoa eta pertsonalizatuagoa ematea ere.

Horretarako, hainbat lan-ildo garatzen hasi gara, hala nola gure plataforma teknologikoak eguneratzea eta hobetzea historia klinikoarekin lotutako informazioa era seguruan gehitu ahal izateko, edo bezeroari bere historia kudeatzeko aukera ematea, nahi dituen datuak bertan gehituta, baita historia hori edozein momentutan eta edozein lekutan eskura izateko aukera ere, IMQ ON aplikazioari esker. Bada beste elementu bereizgarri bat zerbitzu horren osagarri, alegia, txat bidezko aholkulari

mento diferencial, el asesor médico personal vía chat, recomendaciones sanitarias y avisos de riesgos, servicios *ehealth* conectables con *wearables*, calendario de citas médicas, mediciones y constantes o geolocalización de centros, entre otras ventajas.

Siguiendo con este esfuerzo hemos puesto también en marcha diversos canales digitales en internet como el Canal Salud y el Canal Gaztea para potenciar hábitos de vida saludable en la sociedad y, dentro de nuestra Guía Médica, un servicio de video consulta y cita *online*. Del mismo modo, nuestros pacientes pueden ya identificarse en consulta a través del móvil, estamos desarrollando el volante único electrónico y trabajando para la mejora de nuestra oficina online, entre otras diferentes iniciativas ya en curso.

La transformación digital de la sanidad están sin duda variando los modelos tradicionales con avances que actúan directamente sobre la satisfacción del “cliente”, un cliente-paciente cada vez más autónomo, mejor informado y también más comprometido, implicado y participe en el cuidado de su salud.

La innovación y la tecnología móvil permiten, por otro lado, acceder tanto a los profesionales sanitarios como a los pacientes a formas de relación más rápidas y sencillas al alcance de cada vez un número más amplio de personas, así como mejorar la calidad y frecuencia de la comunicación que establecen. Todo ello sin, por supuesto, dejar de incidir en una mejora constante de la atención personal y presencial. La comunicación médico-paciente tiene en el canal digital un aliado, pero no sustituye sin duda la consulta física cuando ésta es necesaria. Lo que sí puede es agilizar el sistema, aportar información sólida y de valor al paciente, evitando que se busque en Google lo que un médico puede facilitar de primera mano en el mismo entorno digital, y ahorrar al sistema recursos que destinar a mejores usos.

mediko pertsonala, osasun gomendioak eta arrisku abi-suak, ehealth zerbituak gailu wearabletara konektatzeko, mediku hitzorduen egutegia, neurketa etengabeak eta zentroyen geolokalizazioa, beste abantaila batzuen artean.

Ahalegin horretan jarraitzeko, zenbait kanal digital ere jarri ditugu abian, Canal Salud eta Canal Gaztea kasu, gizartean bizimodu osasungarrirako ohiturak zabaltzeko, eta gure Medikugidaren baitan, bideo-konsulta eta online hitzordua ere ezarri ditugu. Era berean, gure bezeroak mugikorraren bidez identifika daitezke kontsultan, kontsultarako esku-orri elektronikoa bakarrik garatzen ari gara eta gure online bulegoa hobetzeko lanean ari gara, dagoeneko abian diren beste ekimen batzuekin batera.

Zalantzarik gabe, osasun-arloaren eraldaketa digitalaren ondorioz, eredu tradizionalak aldatzen ari dira, bezeroaren gogobetetzean zuzenean eragiten duten aurrerapenekin. Izan ere, bezero-paziente hori gero eta autonomoagoa da, gero eta informazio gehiago dauka eta gero eta gehiago inplikatzeko da eta parte hartzen du bere osasunaren zaintzan.

Beste alde batetik, gero eta jende gehiagoren esku dauden berrikuntzak eta teknologia mugikorrak aukera ematen diete osasun profesionali zein pazienteei harreman azkarragoa eta errazagoa izateko euren artean, baita komunikazioaren kalitatea eta maiztasuna hobetzeko ere. Jakina, horrek guztiak ez dakar aurrez aurreko arreta pertsonala etengabe hobetzea. Bitarteko digitalak lagungarri dira medikuaren eta pazientearen arteko harremanean, baina ez dute kontsulta fisikoa ordezkatzeko beharrezkoa izanez gero. Egin dezaketena da sistema bizkortu, bezeroari informazio egokia eta baliozkoa eman, mediku batek ingurune digitalean bertan zuzenean argitu dezakeena Googlen bilatzea saihestu, eta, modu horretan, erabilera egokiagoak izan ditzaketen baliabideak aurrezten lagundu sistemari.

Miguel Ángel Lujua-Murga
Consejero director general de Grupo IMQ

Miguel Ángel Lujua-Murga
EGrupo IMQko Kontseilari-zuzendari Nagusia

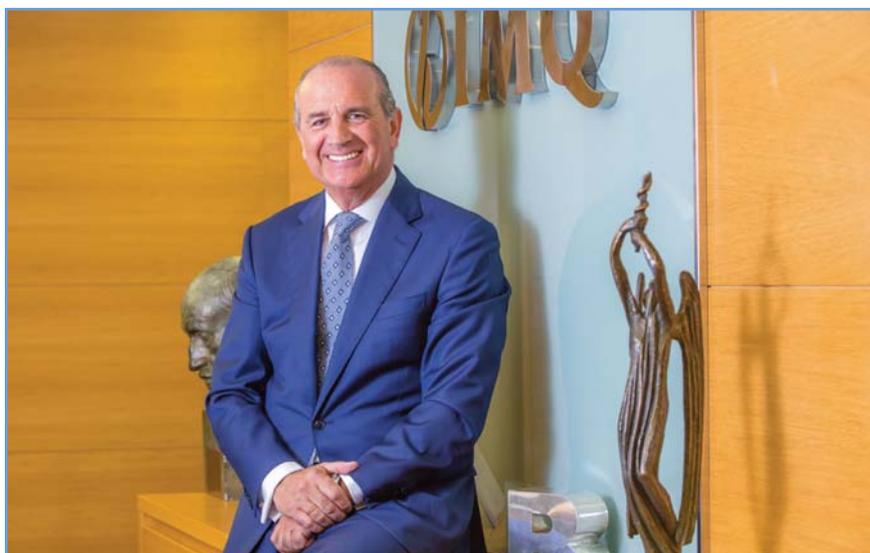


Figura 1. Miguel Ángel Lujua.