

Salud



Transformación digital en el sector salud:
Mejorando la experiencia del paciente

ATENTO

ATENTO

Contenido

Página

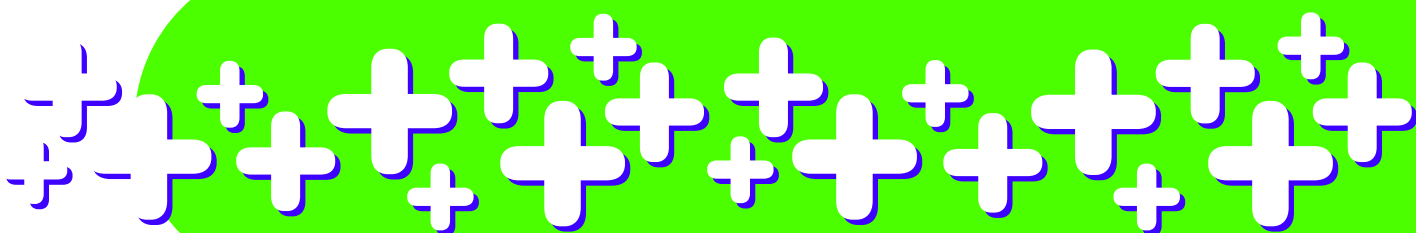
- | | |
|--|-----------|
| 1. Introducción | 01 |
| 2. El nuevo panorama digital en la salud | 02 |
| 3. Telemedicina y atención remota | 03 |
| 4. Automatización de procesos administrativos | 03 |
| 5. Mejora en la experiencia del paciente: un enfoque centrado en el cliente | 04 |
| 6. ¿Qué sigue para el sector salud? | 05 |



Introducción

El sector de la salud históricamente ha sido una de las industrias líderes y protagonistas en la innovación tecnológica en muchos frentes. Los desafíos en la reciente transformación digital, que ofrece nuevos caminos de ofrecer valor⁽¹⁾, también han impulsado al sector a concentrar muchos de sus recursos para estar a la vanguardia en la atención al usuario y su experiencia, con el uso de tecnologías en la nube y la inteligencia artificial, entre otros.

Desde la telemedicina hasta la automatización de procesos administrativos, la digitalización ha optimizado la relación entre pacientes y proveedores de salud, mejorando la calidad del cuidado y la experiencia general de los pacientes y de toda la cadena de valor. La implementación de soluciones digitales está redefiniendo la atención médica al requerir la integración de herramientas innovadoras como análisis de datos y automatización, y, como consecuencia, hacer la experiencia del paciente más eficiente, accesible y personalizada.



El nuevo panorama digital en la salud

La irrupción de las tecnologías digitales ha impulsado cambios radicales en la forma en que los servicios de salud se brindan y gestionan. Hoy, los pacientes exigen más que un tratamiento médico; esperan un servicio eficiente, personalizado y accesible en todo momento. La transformación digital ha permitido que los proveedores de salud respondan a estas expectativas mediante la automatización de procesos y la integración de herramientas tecnológicas avanzadas como la inteligencia artificial (IA) y el análisis de Big Data.

MarketsandMarkets estima que el mercado de la IA en salud crecerá de **\$6.9 mil millones en 2021** a **\$67.4 mil millones en 2027⁽²⁾**



Áreas de aplicación

01



Diagnóstico
predictivo

02



Gestión
administrativa

03



Monitoreo de
pacientes

Telemedicina y atención remota

La telemedicina ha emergido como una herramienta crucial, permitiendo a los pacientes acceder a consultas desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esto ha mejorado la cobertura de los sistemas, así como el acceso en zonas rurales o de difícil acceso, también la continuidad y la reducción de costos y transportes en la atención médica⁽³⁾.

El uso de *inteligencia artificial* en la telemedicina también ha reducido la carga en los profesionales de la salud al automatizar tareas rutinarias, como la clasificación de pacientes y el seguimiento remoto. Esto ha optimizado los tiempos de respuesta y ha permitido una atención más personalizada.



Automatización de procesos administrativos

Uno de los mayores desafíos en el sector salud es la gestión eficiente de los procesos administrativos, desde la gestión de citas, el procesamiento de pagos, la administración de historiales clínicos y la gestión eficaz de cuentas médicas y proveedores. Gracias a la automatización de procesos y la integración de tecnologías, el sector puede lograr mejoras significativas en actividades como la administración de planes, pagos o reembolsos, la accesibilidad a la red acreditada, consultas a solicitudes de autorización y programación de facturas, entre otras

Mejora en la experiencia del paciente: un enfoque centrado en el cliente

La experiencia del paciente es ahora uno de los principales indicadores de calidad en los servicios de salud. La combinación de atención omnicanal y el uso de tecnologías como chatbots y asistentes virtuales ha permitido a los proveedores de salud ofrecer respuestas rápidas y precisas a las necesidades de los pacientes.

El **76% de los consumidores** se siente frustrado cuando las empresas no ofrecen interacciones personalizadas en cada punto de contacto⁽⁴⁾.

McKinsey

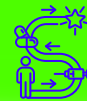
IA para personalizar la experiencia del paciente

Innovación en la atención médica



Objetivo: Estar a la vanguardia implementando herramientas de inteligencia artificial (IA) para optimizar la experiencia del paciente.

Journey del paciente



Desde la **consulta inicial** hasta el **seguimiento post-tratamiento**, la IA ofrece soluciones personalizadas en cada etapa.

Análisis de grandes volúmenes de llamadas



Tecnologías avanzadas permiten el análisis de datos masivos de llamadas, lo que facilita:

- + Predicción de necesidades.
- + Detección de quejas de los clientes.

Atención Humana y Precisa



Acciones proactivas basadas en IA mejoran la gestión de cada caso, proporcionando una atención más **humana** y **precisa**.

Con el avance continuo de tecnologías como el machine learning, la inteligencia artificial y la automatización de procesos, el futuro de la salud se perfila como uno de mayor accesibilidad, eficiencia y personalización.

¿Qué sigue para el sector salud?

La transformación digital en el [sector salud](#) está en pleno auge, y las oportunidades para mejorar la experiencia del paciente son enormes. En Atento, estamos comprometidos con la integración de soluciones tecnológicas avanzadas que mejoren la eficiencia operativa de los proveedores de salud, así como una atención de calidad, centrada en el paciente y accesible para todos.

Atento: Optimización con Inteligencia Artificial

01



Tecnologías aplicadas en áreas clave

Implementación de **IA** para mejorar procesos administrativos y en áreas críticas.

Procesos optimizados

Gestión de citas, procesamiento de pagos, administración de historiales clínicos, eficiencia en cuentas médicas y proveedores.



02

03



Beneficios para la cadena de valor

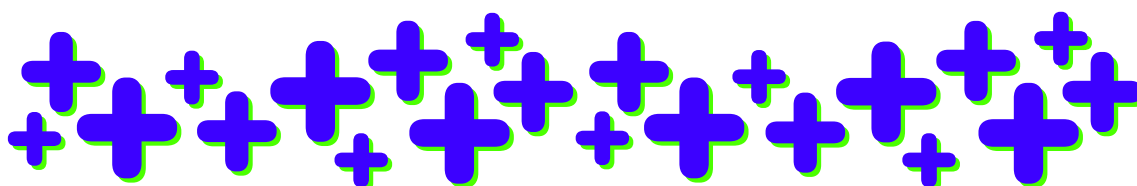
Reducción de errores en los procesos, **disminución de brechas** en la gestión, **reducción de costos asociados**.

Más Enfoque en la atención al paciente

Gracias a la optimización de tareas administrativas, Atento puede enfocarse más en ofrecer una **mejor atención al paciente**.



04



ATENTO



Aprende cómo nuestras soluciones digitales pueden transformar la experiencia de tus pacientes y optimizar tus operaciones

¡Contáctanos ahora!



www.atento.com



Atento

Technology
with human touch

Fuentes

- 1.- <https://innovamosasi.com/casos/la-transformacion-digital-en-el-sector-de-la-salud-clave-para-mejorar-la-experiencia-del-paciente-y-la-eficiencia-operativa>
- 2.- <https://www.mintur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/423/SA%CC%81NCHEZ%20ROSA%20DO%20Y%20DI%CC%81EZ%20PARRA.pdf>
- 3.- https://medicushmani.es/storage/resources/publications/655c9e87008ec_11-telemedicina-y-equidad.pdf
- 4.- <https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/el-valor-de-entender-bien-o-mal-la-personalizacion-se-multiplica/es>

