

Resumen Encuentro Digital Humanizando la Digitalización
9 de diciembre de 2020

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEBE REALIZARSE ORIENTADA AL PACIENTE Y GENERANDO EFICIENCIA, CON LA PERSPECTIVA DE LA HUMANIZACIÓN Y DE LA ATENCIÓN INTEGRAL Y HOLÍSTICA

La transformación digital no es el fin sino el camino para reinventar la sanidad, simplificar procesos, mejorar la relación entre profesional sanitario y paciente, pero siempre teniendo en cuenta las necesidades reales de los pacientes bajo los principios de equidad, calidad, eficiencia y sostenibilidad.

Un ejemplo concreto de lo que puede aportar la digitalización en este sentido son los dispositivos que hacen posible realizar seguimiento de pacientes con riesgo de padecer un segundo infarto, en el marco de una crisis en la que no ha habido menos infartos o ictus, sino miedo de los pacientes de acudir al hospital por el Covid-19.

La transformación digital requiere de una perspectiva estratégica, como es el caso del *Aragon Medical City*, puesto en marcha sumando esfuerzos de las empresas de salud (a través del Clúster de salud ARAHEALTH), la Universidad, centros tecnológicos y el Gobierno de Aragón, con el objetivo de implantar la transformación digital en todos los centros públicos y privados de la comunidad autónoma.

El paciente necesita acompañamiento humano, algo que la tecnología no puede dar. La humanización de la digitalización lo hace posible, para lo que es fundamental la voluntad de todos los profesionales que trabajan en una Organización y la transformación cultural.

La crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19 ha puesto de manifiesto, más que nunca, la necesidad de que la transformación digital del Sistema Sanitario sea una realidad. Pero se trata de algo que también pone de manifiesto importantes retos, como el cambio de cultura organizacional, la perspectiva estratégica, la organización de los procesos en torno al paciente -y no al revés- y la humanización de la digitalización. Así se ha puesto de manifiesto en el **Encuentro Digital Humanizando la Digitalización, organizado por la Sociedad Española de Directivos de la Salud (SEDISA), con la colaboración de la biotecnológica Amgen y en el marco del Proyecto Colaborativo SEDISA para la Investigación sobre la Gestión del Covid-19 (INGESCOV)**. *“La transformación digital es el camino, no el fin, para reinventar la sanidad y que puede simplificar procesos, mejorar la relación entre profesional sanitario y paciente, pero siempre teniendo en cuenta las necesidades reales de los pacientes bajo los principios de equidad, calidad, eficiencia y sostenibilidad”*, afirma **Francisco Dolz**, gerente del Departamento de Salud Valencia - Hospital Dr. Peset y presidente de la Agrupación Territorial de SEDISA Levante.

Un ejemplo lo tenemos en los dispositivos que hacen posible realizar seguimiento de pacientes con riesgo de padecer un segundo infarto, en el marco de una crisis en la que *“no ha habido menos infartos o ictus, sino miedo de los pacientes de acudir al hospital por el Covid-19”*, explica **Rubén Llop**,

Managing Director & Founding Partner del Institute for Transformational Leadership. *“Las herramientas tecnológicas permiten realizar esta vigilancia y seguimiento de ciertas patologías y mantener la humanización en su uso no depende de dichas herramientas sino de quien las gestiona”.* En el mismo sentido se posiciona Julio Zarco, presidente de la Fundación Humans: *“Los humanos somos los que digitalizamos y, dado que la realidad del paciente es muy compleja, humanismo es la forma de acercarnos a él de forma multidimensional, a través de la digitalización, pero también a través de los sentidos, las sensaciones, el conocimiento y la categorización”.*

Las Organizaciones Sanitarias han desarrollado a partir de la pandemia procesos y proyectos impulsados por la digitalización, que ayudan a mejorar la calidad asistencial y la eficiencia, pero también que incluyen la humanización en su estrategia. En palabras de **Carmen Vicente Gaspar, gerente del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza y vocal de la Junta Directiva de SEDISA,** *“es necesaria la transformación digital orientada al paciente y generando eficiencia, pero sin desviarnos de la humanización, de la atención integral del paciente con una visión holística de la persona. Debemos digitalizar para hacer más humano el trato al paciente”.*

La pandemia ha generado, en relación a la atención y a los cuidados, la deshumanización: falta de contacto, de familiares, la soledad o el sufrimiento, incluso la muerte sin seres queridos. *“Pero también ha tenido un lado positivo en el sentido de que ha impulsado la digitalización como defensa para evitar contagios. Ha habido una aceleración que de otro modo hubiese tardado mucho más años: el comercio electrónico, la robótica asistencial, el teletrabajo, la monitorización en tiempo real de la salud, la inmediatez de las consultas por chat o videollamadas, recetas online, acceso del paciente a resultados o a su propia historia en un solo click, etcétera”*, explica Carmen Vicente Gaspar, quien además le suma la innovación, *“no solo en lo relativo a la adquisición de tecnología sino también en la gestión y la mejora de los procesos asistenciales, de forma que la pandemia nos ha obligado a revisar y reinventar todos los circuitos”.*

Pero la digitalización pasa por la necesidad de adoptar una perspectiva estratégica. Un ejemplo al respecto es el proyecto de colaboración público-privada *Aragon Medical City*, *“puesto en marcha sumando esfuerzos de las empresas de salud (a través del Clúster de salud ARAHEALTH), la Universidad, centros tecnológicos y el Gobierno de Aragón, con el objetivo de implantar la transformación digital en todos los centros públicos y privados”*, hace hincapié Carmen Vicente Gaspar. Y es que la atención sanitaria 4.0 pasa por la medicina personalizada y predictiva, las soluciones para la toma de decisiones basadas en datos y para la mejora de los procesos asistenciales y por acercar la atención al domicilio. *“A todo ello ayuda la transformación digital, que hace posible acercar la medicación de dispensación hospitalaria al domicilio, monitorizando la adherencia, las teleconsultas y el seguimiento remoto del estado de salud de los pacientes, la información y la comunicación en la distancia, los equipos diagnósticos para acercarlos a la habitación de los pacientes, la receta online de medicamentos sin necesidad de la consulta presencial, entre otras medidas”*, explica Vicente Gaspar.

Junto a todo ello, añade Julio Zarco, *“la humanización requiere de una aproximación integral al mundo del paciente. Desde una perspectiva integral, la digitalización es solo un aspecto parcial de la*



realidad. Lo digital no puede sustituir lo radicalmente humano. Los humanos como seres sensibles, necesitamos a otro humano cuando nos sentimos vulnerables”.