

MANTENER EL CRECIMIENTO SOSTENIBLE EN LA ATENCIÓN VIRTUAL

Una mejor calidad de la tecnología de telesalud permitirá que la infraestructura de salud digital se adapte a la demanda de los consumidores

INFORME VISUAL DE FROST & SULLIVAN

ÍNDICE

- 3** Imperativos estratégicos globales que impulsan la atención virtual
- 4** Las soluciones de telesalud son ahora una prioridad para cubrir los déficits de la atención médica
- 5** La expansión de las aplicaciones de atención virtual ha llegado para quedarse
- 6** Cómo abordar los puntos débiles de los usuarios finales: profesionales sanitarios y pacientes
- 7** Soluciones a escala que satisfacen las necesidades clínicas, financieras y de TI
- 8** Retos de la atención virtual en el futuro
- 9** Visión para la integración y la videocolaboración
- 10** Infraestructura necesaria para facilitar el cambio de paradigma hacia la atención virtual
- 11** Acerca de nosotros

La atención virtual se perfila como una opción viable a largo plazo —y a menudo, la preferida— a la hora de ofrecer atención médica. Este informe visual explica la importancia de la selección estratégica de soluciones de vídeo para aprovechar el valor clínico y mejorar la experiencia, conforme a la demanda de los consumidores y las prioridades de la organización.

Nota: Frost & Sullivan utiliza en este documento los términos «atención virtual» y «telesalud» para englobar toda la nomenclatura asociada a la evolución de la salud móvil, la telesalud, la telemedicina y la tecnología de supervisión de pacientes a distancia.

Imperativos estratégicos globales que impulsan la atención virtual

Cómo pasar del caos geopolítico a la estrategia

- ▶ Las organizaciones sanitarias tienen que crear estructuras de atención virtual para ofrecer interacciones de calidad con un coste limitado y cumplir con los estándares de atención.
- ▶ En el futuro, las organizaciones sanitarias deberán analizar de manera crítica la infraestructura y las herramientas implementadas para facilitar el cambio a un modelo de atención virtual.
- ▶ La tecnología deberá estar a la altura de las necesidades del momento y no de los problemas a corto plazo.

Habilitar la infraestructura necesaria para satisfacer la demanda de los consumidores

- ▶ La transformación de la atención médica presencial en una combinación de atención presencial y a distancia hace que cambie el panorama competitivo de los productos y servicios.
- ▶ El aumento de las visitas virtuales y la supervisión de pacientes a distancia (RPM) hace que surjan nuevos competidores que mejorarán la experiencia de la atención virtual con productos nuevos e innovadores.
- ▶ Todas las partes interesadas de la atención médica tendrán que mejorar e implementar una sofisticada infraestructura de salud digital.

CRECIMIENTO ACELERADO DEL MERCADO MUNDIAL



Se prevé que el mercado europeo de la atención virtual

crezca de **4400 millones de dólares** en 2019 a **20 700 millones de dólares** en 2025



Se prevé que el mercado de cuidados virtuales APAC crezca de

2000 millones de dólares a **3710 millones de dólares** en 2025



En Australia, **10 millones de pacientes** ya utilizan los servicios de telesalud

Las soluciones de telesalud son ahora una prioridad para cubrir los déficits de la atención médica

LOS GOBIERNOS SIGUEN FINANCIANDO SOLUCIONES DE ACCESO REMOTO Y TELESALUD PARA LLEGAR A LOS MENOS FAVORECIDOS

- ▶ En todo el mundo, los Gobiernos aumentaron el reembolso de las interacciones de telesalud y redujeron los obstáculos normativos con el fin de acelerar el proceso de adopción.
- ▶ Antes de la COVID-19, las soluciones de telesalud se utilizaban esporádicamente en Europa y Asia y en otras partes del mundo.



- ▶ Su uso durante la COVID-19 amplió la experiencia tanto del personal sanitario como de los pacientes con las interacciones de atención virtual.
- ▶ Los determinantes sociales de la salud (DSS) ayudaron a trazar un mapa de las poblaciones con necesidades de atención médica insuficientes.

LOS ORGANISMOS SANITARIOS NACIONALES DE TODO EL MUNDO AGILIZARON MUCHO EL CRECIMIENTO DE LA TELESALUD CON RECURSOS



Canadá destinó **13,4 millones de dólares** a finales de 2020 para financiar tres empresas con sede en Toronto y un centro de innovación para apoyar los tratamientos de salud digital, incluida la telesalud.



El presupuesto de telesalud en **China** después de la COVID-19 se estima en **8600 millones de dólares** y se prevé que alcance los **54 200 millones de dólares** en 2025, con lo que superará al mercado estadounidense en 2023.



Australia destinó **88 millones de dólares** a la telesalud y amplió la prestación de servicios de telesalud hasta finales de 2021.

Fuente: CNBC, Frost & Sullivan

La expansión de las aplicaciones de atención virtual ha llegado para quedarse

Al principio, los problemas de calidad aparecidos disminuyeron el interés y el valor de los servicios de telesalud.

Sin embargo, los profesionales sanitarios comprendieron rápidamente que debían adaptarse a los nuevos requisitos y demandas competitivas de la telesalud, a fin de proporcionar la tecnología necesaria para satisfacer las demandas de los usuarios y las necesidades de la organización en cuanto a costes, interoperabilidad y facilidad de uso.

En 2020 aumentó la adopción de la telesalud en todo el mundo y se obtuvieron datos que indicaban que las organizaciones sanitarias habían conseguido las iniciativas de los «Cuatro objetivos» en parte gracias a la implementación de la telesalud.

Esto atenuó la renuencia a aceptar la telesalud y apuntó a un nuevo paradigma de soluciones de atención virtual que incluye el perfeccionamiento y la mejora de las soluciones de tecnología de vídeo.

Tanto los médicos como los pacientes se han mostrado satisfechos con las consultas virtuales y otras interacciones de telesalud, pero se está revisando la infraestructura que apoya el uso continuo y se está considerando su actualización.

Cuando los profesionales sanitarios se centren en la atención proactiva, en lugar de la reactiva del pasado, **LAS SOLUCIONES DE TELESALUD SERÁN LA CLAVE PARA UNA ATENCIÓN MÁS CONTINUA Y PREVENTIVA.**



Cómo abordar los puntos débiles de los usuarios finales: profesionales sanitarios y pacientes

Primera prioridad: mejorar la experiencia de los pacientes y los profesionales sanitarios

- ▶ La telesalud se ha convertido en una alternativa de atención virtual mucho más amplia y generalizada que la atención presencial, debido principalmente a la financiación y a la aceptación por parte de los médicos como estándar de atención preferida por los pacientes.
- ▶ El objetivo de todas las innovaciones en materia de atención virtual debe ser permitir a los profesionales sanitarios y a los pacientes tener una experiencia de atención satisfactoria para todas las partes.
- ▶ Los pacientes tienen grandes expectativas en cuanto a la tecnología de telesalud, incluidas las soluciones de comunicación mejoradas basadas en el vídeo.

El aumento de las interacciones virtuales por vídeo orientadas al paciente

- ▶ Los pacientes valoran más las consultas virtuales cuando no tienen problemas técnicos de conexión y la calidad del encuentro es alta (la baja calidad del vídeo es un aspecto negativo).
- ▶ Los profesionales sanitarios deben ser capaces de ofrecer interacciones de calidad sin preocuparse por los problemas tecnológicos: los sistemas deben ser fáciles de utilizar y ahora se espera que la tecnología de vídeo sea *plug and play*.
- ▶ Las organizaciones sanitarias y las empresas de TI de la salud tienen que comprometerse con un objetivo final más personalizado que proporcione vídeo y audio de alta calidad para crear un medio de confianza inmediato.



UNA ENCUESTA DEL HOSPITAL GENERAL DE MASSACHUSETTS REVELÓ QUE:



El 62 % de los pacientes afirmó que la calidad de las consultas por vídeo **NO ERA DIFERENTE** de la de las consultas en consultorios, Y el **21 %** pensó que era **MEJOR**.



El 68 % de los pacientes calificaron las consultas por vídeo con un **9 o 10 en una escala de 10 puntos**.



El 59 % de los profesionales sanitarios que realizan consultas por vídeo está de acuerdo en que **la calidad de las consultas virtuales es similar a la de las consultas en consultorios**.

Fuente: Frost & Sullivan

Soluciones a escala que satisfacen las necesidades clínicas, financieras y de TI

Descubrir soluciones colaborativas de atención sanitaria

- ▶ Los impedimentos normativos que limitaban la telesalud en el pasado se han reducido y no se volverán a poner limitaciones totales tras la pandemia, dados los beneficios obtenidos por todas las partes interesadas.
- ▶ Gracias a la innovadora adopción del vídeo por parte de organizaciones sanitarias de todo el mundo, las marcas de confianza en servicios de videocolaboración demuestran su aplicabilidad a la atención al paciente y contribuyen a definir otros casos de uso.
- ▶ Las soluciones sencillas de tipo *plug and play* permiten ahora una conectividad perfecta y experiencias personalizadas que fomentan la participación del paciente y amplían el acceso a los servicios sanitarios donde más se necesitan para mejorar la salud de todas las comunidades.

Nuevos estándares de telesalud

- ▶ Buscar la simplicidad y superar la resistencia de los médicos con soluciones fáciles de utilizar, compatibilidad con el entorno y facilidad de administración de los dispositivos.
- ▶ Cumplir los objetivos de los principales médicos de aumentar la implicación del paciente, la calidad de las interacciones, la fluidez de la integración y la interoperabilidad, y la facilidad de adopción o implementación.
- ▶ Cumplir los objetivos del personal directivo de la organización y las finanzas en cuanto a experiencias de alta calidad con una estructura de costes escalable.

LAS SOLUCIONES DE ATENCIÓN VIRTUAL DEBEN CUMPLIR LOS REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN



Fuente: Frost & Sullivan

Retos de la atención virtual en el futuro

¿Las plataformas tecnológicas virtuales existentes y emergentes apoyarán el crecimiento?

- ▶ Sin duda, la atención virtual no es ni será la solución milagrosa a todas las necesidades sanitarias del mundo.
- ▶ A medida que se adopta e implementa la atención virtual, sectores enteros de la prestación de servicios de salud se han visto obligados a transformarse, literalmente de la noche a la mañana, ya que la COVID-19 tuvo un gran impacto en sus operaciones diarias y en los estándares de atención.

Aún necesitaremos que las exploraciones e intervenciones se realicen en persona

- ▶ La atención virtual no es la solución para todos los pacientes ni para todas las ocasiones, ya que algunas exploraciones e intervenciones deben realizarse en persona.
- ▶ Soluciones de colaboración basadas en vídeo
- ▶ Sin embargo, con la banda ancha 5G avanzada, las cámaras de vídeo mejoradas y la producción de vídeo fluida, la lista de objetivos clínicos improbables de la atención virtual se reduce con cada innovación.



LA ATENCIÓN VIRTUAL CON CÁMARAS Y VÍDEOS DE ALTA CALIDAD AUMENTARÁN LA NECESIDAD DE ESTÁNDARES DE ATENCIÓN



Visión para la integración y la videocolaboración

Aparecen nuevos modelos de negocio de atención virtual

- ▶ La necesidad de contar con capacidades de telesalud por vídeo ha aumentado rápidamente y es un reto mantenerse al día con la nueva tecnología, con los usos de las cámaras y el vídeo de alta calidad.
- ▶ Los consultorios pueden conseguir un aumento de ingresos del 20 % con la telesalud y, de forma moderada, de otros 45 000 dólares anuales con la adopción de la atención virtual mejorada por vídeo.
- ▶ El 50 % de los pacientes afirma que estaría dispuesto a cambiar de proveedor sanitario si eso implicara tener acceso regular a la atención virtual.

Se necesitan soluciones de categoría mundial en el futuro

- ▶ Se calcula que en EE. UU. el gasto sanitario anual asciende a 250 000 millones de dólares, que podrían destinarse a la atención virtual o por videoconferencia, lo que representa el 20 % de todo el gasto en consultorios, consultas externas y atención domiciliaria en las poblaciones aseguradas por Medicare, Medicaid y el sector comercial.
- ▶ Con el aumento del alcance de la telemedicina en todo el mundo, los servicios de videoconferencia seguirán desempeñando un papel cada vez más importante en las prácticas de telemedicina para mejorar la calidad y la eficiencia de la atención sanitaria.



CON LAS VIDEOCONFERENCIAS, LA TELEMEDICINA AVANZA HACIA EL FUTURO, AMPLIANDO EL ACCESO A UNA ATENCIÓN SANITARIA DE ALTA CALIDAD

Gracias a la incorporación de las videoconsultas a la actual tecnología de telesalud, los hospitales registran un **aumento del 1000 % en el número de consultas médicas realizadas.**

Hoy en día, gracias a la videoconferencia virtual, los pacientes pueden **ser atendidos por médicos especialistas en un máximo de 15 minutos**, algo impensable en una consulta médica tradicional.

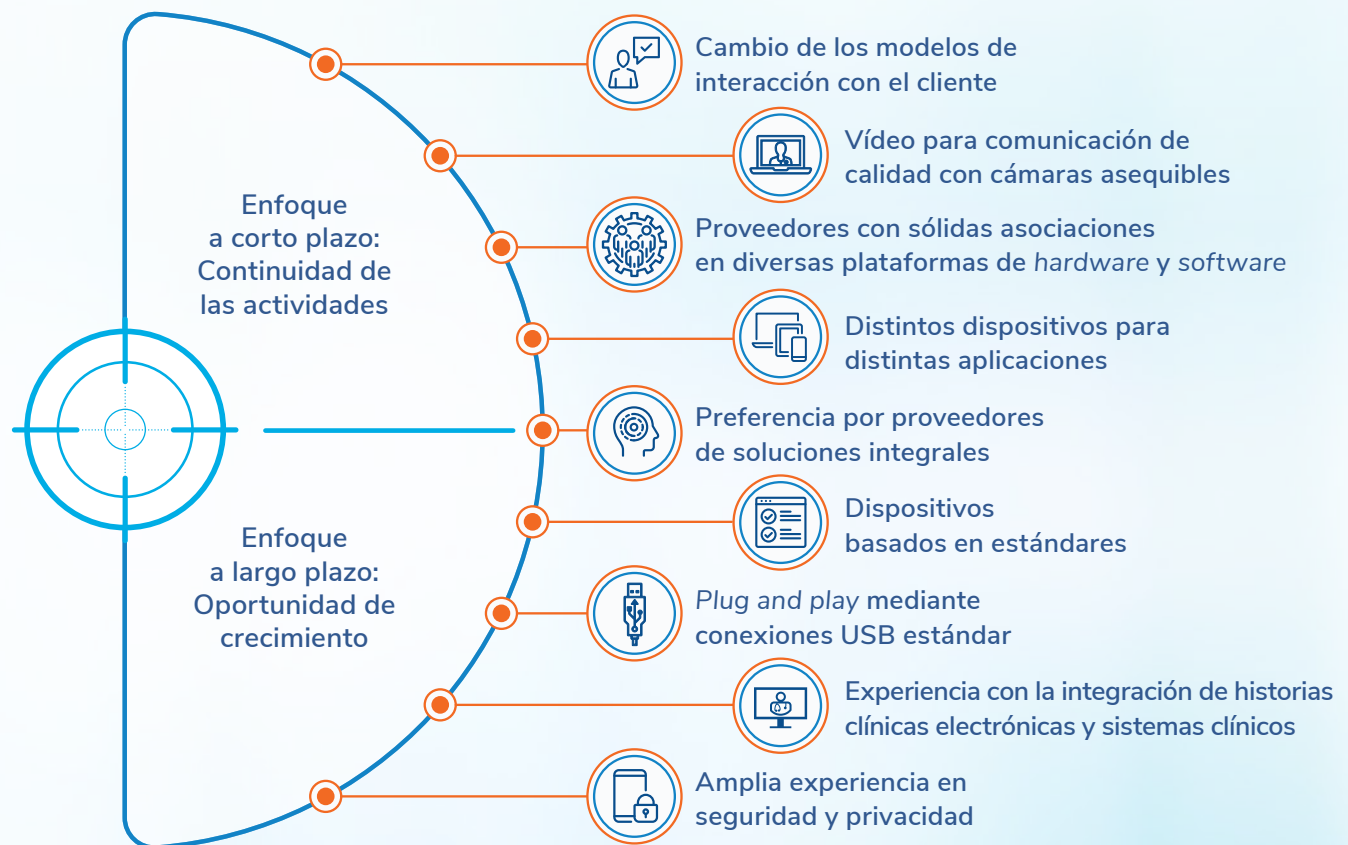


Infraestructura necesaria para facilitar el cambio de paradigma hacia la atención virtual

Las soluciones rentables son fáciles de encontrar. Sin embargo, será imprescindible una evaluación cuidadosa de los partners proveedores que mejor puedan ofrecer la gama de soluciones que se ajusten a las necesidades únicas. Es el momento de dar el siguiente paso en la innovación de la atención virtual para beneficiarse de las aplicaciones emergentes de atención virtual y video colaboración.

LA ATENCIÓN VIRTUAL DEBE ESTAR DISEÑADA PARA ADAPTARSE Y PROPORCIONAR ACCESO, LO QUE SIGNIFICA OBTENER EL HARDWARE ADECUADO QUE PUEDA OFRECER TANTO UN BUEN PRECIO COMO UN ALTO RENDIMIENTO

- ▶ Para obtener un valor añadido y ampliar las aplicaciones de la telesalud, las organizaciones sanitarias tendrán que acelerar el establecimiento de la infraestructura adecuada.
- ▶ No todas las soluciones y dispositivos son iguales. Para ello habrá que revisar las normas y prácticas de atención sanitaria para determinar el valor, interoperabilidad, rentabilidad y escalabilidad de las soluciones.
- ▶ Ofrecer una atención de calidad no obliga a liquidar los activos y las reservas de capital. Por el contrario, la atención virtual debe diseñarse para escalar y proporcionar un mejor acceso, lo que significará obtener el hardware adecuado que pueda cumplir los objetivos de la organización.
 - Mejorar los resultados de calidad
 - Reducir el coste de la atención
 - Facilidad de uso para los médicos
 - Una experiencia de calidad para los pacientes



No todas las soluciones y dispositivos se crean igual: se deben tener en cuenta aspectos de escalabilidad, costes, calidad y homogeneidad de experiencias de uso.

Fuente: Frost & Sullivan

Acerca de nosotros



En Logitech, creemos que los proveedores deben tener la posibilidad de generar de forma natural confianza con los pacientes, independientemente de la ubicación geográfica o el entorno. Nuestra misión es ayudar a las personas a establecer una comunicación real sin barreras cuando, por ejemplo, los médicos analizan las opciones de atención con sus pacientes, los profesionales sanitarios se consultan entre sí o las familias se comunican con sus seres queridos. Ofrecemos una experiencia de telesalud mejorada, consistente, fiable y que impulsa la adopción por parte de médicos y pacientes, lo que conduce a un nuevo estándar de atención virtual y crea el entorno sanitario del futuro.

En este periodo de transformación sanitaria digital, Logitech ayuda al personal informático a resolver los retos de la implementación de la telesalud, como el coste y la inconsistencia de la experiencia, al proporcionar vídeo de alta calidad para empresas a un precio adaptable. Nuestras soluciones se integran sin problemas y de forma segura con las principales aplicaciones de videoconferencia, las principales plataformas de telesalud y los proveedores de equipos sanitarios, lo que permite la conexión humana en tiempo real entre los profesionales sanitarios y los pacientes. Ayudamos a los profesionales sanitarios a reconsiderar lo que es posible desde la cama de un paciente, el domicilio de un profesional y cualquier otro lugar.

Más información en logitech.com/promo/healthcare

F R O S T  S U L L I V A N

El proceso de crecimiento de la empresa.

El crecimiento es un viaje. Nosotros somos sus guías. A lo largo de más de seis décadas, Frost & Sullivan ha proporcionado asesoramiento práctico a corporaciones, gobiernos e inversores, lo cual ha dado como resultado un flujo de oportunidades de crecimiento innovadoras que les permiten maximizar su potencial económico, incursionar en megatendencias emergentes y formar un futuro basado en el crecimiento sostenible.

Nuestro proceso de crecimiento ayuda a los equipos directivos de coaching con inteligencia práctica, recomendaciones de terceros sin precedentes, apoyo de primera clase, colaboración experimental, estrategias innovadoras de lanzamiento al mercado y prácticas recomendadas probadas para ayudar a los clientes a alcanzar su máximo potencial de crecimiento.

Sea cual sea el reto, Frost & Sullivan tiene la experiencia necesaria. Nuestros 1200 expertos del sector en todo el mundo tienen una experiencia probada que abarca 35 sectores, 300 mercados e innumerables sectores para ayudarle a dirigir su proceso de crecimiento personalizado.



SILICON VALLEY

3211 Scott Blvd
Santa Clara, CA 95054,
EE. UU.
Tel.: +1 650.475.4500

SAN ANTONIO

7550 West Interstate 10
Suite 400
San Antonio, TX 78229,
EE. UU.
Tel.: +1 210.348.1000

LONDRES

566 Chiswick High Road
Londres W4 5YF, Reino Unido
Tel.: +44 (0)20 8996 8500

El crecimiento es un viaje. Nosotros somos sus guías.

A lo largo de más de seis décadas, Frost & Sullivan ha proporcionado asesoramiento práctico a corporaciones, gobiernos e inversores, lo cual ha dado como resultado un flujo de oportunidades de crecimiento innovadoras que les permiten maximizar su potencial económico, incursionar en megatendencias emergentes y formar un futuro basado en el crecimiento sostenible.

[Póngase en contacto con nosotros: inicie el debate](#)