



Fuente:  
tynmagazine

El sector salud está experimentando uno de los mayores saltos tecnológicos de su historia. El movimiento comenzó a ganar intensidad en 2014, con la aparición de las healthtechs (empresas tecnológicas centradas en aportar innovaciones a la atención médica y a todas las redes relacionadas) y se consolidó el año pasado por la pandemia mundial.

Con la velocidad de propagación y la elevada tasa de mortalidad de Covid-19, el sistema de salud en su conjunto ha acelerado la adopción de nuevas tecnologías. Un ejemplo es la teleconsulta, que con el crecimiento de la atención en línea, las instituciones se han preocupado más por la experiencia que ofrecen a sus pacientes. Se han dado cuenta de que los clientes no sólo tienen en cuenta la calidad del servicio prestado, sino también la atención y la capacidad de respuesta que reciben en cada punto de contacto con la marca. El tercer informe anual CX Trends 2021 de Zendesk descubrió que el 69% de estas empresas ahora se preocupan por la experiencia. Las tecnologías de la salud, por ejemplo, nacieron con esta mentalidad, ya que los problemas de salud que resuelven están siempre orientados a mejorar la experiencia del paciente.

En 2020, las empresas de salud experimentaron un aumento del 21% en la interacción con sus pacientes. Tal es el caso de Saludsa, una compañía ecuatoriana enfocada a brindar servicios de protección de la salud y medicina, que por la pandemia vio un incremento de 400% en sus consultas por telemedicina, generando más de 34 mil solicitudes de atención. Mismo con una gran búsqueda por los servicios digitales, el paciente siguió como centro de su estrategia de negocio y hoy registran un Índice de Satisfacción del Cliente (CSAT por su siglas en inglés) de 90%.

El nuevo cliente es multidimensional, tiene la expectativa de que la marca lo conozca, que entienda sus necesidades, su contexto y que le aporte valor a su experiencia. Por ello, las empresas buscan alternativas digitales y en este punto es fundamental que el negocio tenga un enfoque omnicanal, es decir, que todos sus canales estén integrados y alineados entre sí. Esta estrategia, trata de ofrecer al cliente una experiencia personalizada, sin importar su dispositivo o canal de preferencia. De hecho, las instituciones que invierten en este tipo de servicios tienen 2,7 veces más clientes satisfechos que el resto, lo que justifica que el 48% de ellas haya aumentado su presupuesto para invertir en tecnologías CX en 2021.

### Servicio cada vez más inteligente

La agilidad en la atención al cliente se volvió fundamental para las empresas de salud, tanto que el 52% está tratando de mejorar la agilidad del servicio combinando agentes de soporte con inteligencia artificial (IA). Invertir en un Centro de Ayuda automatizado por IA es un primer paso. De esta manera, los pacientes pueden buscar las respuestas para sus preguntas de forma sencilla y eficaz, mientras la tecnología de IA contesta a las preguntas sugiriendo artículos y contenidos relacionados. Lo que resulta en un proceso mucho

más ágil tanto para la empresa como para el paciente. Los hospitales y clínicas con las mejores puntuaciones de CX tienen 2,4 veces más probabilidades de contar con este tipo de soluciones.

Adoptar nuevas herramientas tecnológicas con más agilidad ha sido el mayor reto y, al mismo tiempo, el mayor logro del sector de salud este último año. Hay que atreverse y apostar, sin miedo, por la disrupción tecnológica y los beneficios que puede aportar. Las tecnologías ya estaban disponibles antes de la pandemia, pero había incertidumbre por parte de las empresas a implementarlas, y ahora que las estamos disfrutando, podemos ver el enorme valor que aportaron a la sociedad. Aunque el detonante de estos avances es triste, creo que es una oportunidad para invertir en un sistema médico más ágil, integrado y fiable, apoyado en la tecnología, y que priorice la experiencia del paciente por encima de todo. Ese es el legado positivo que espero de la pandemia.

Disponible en:

<https://www.tynmagazine.com/tecnologia-y-personas-la-combinacion-de-exit...> [1]

---

### **Links**

[1] <https://www.tynmagazine.com/tecnologia-y-personas-la-combinacion-de-exito-del-sector-salud/>