

Transformación Digital en la Salud

¿Cómo está impactando
la digitalización en las
empresas de este sector?



Introducción

Desde el fin de la pandemia de COVID-19, se han generado muchos cambios que han quedado arraigados en nuestras rutinas, y muchos de ellos prometen ganar aún más relevancia con el tiempo. La **aceleración de la transformación digital en la salud** es uno de esos casos que tendrá surgidos a partir de este periodo.

En los últimos años, el perfil del paciente ha tenido una evolución significativa. Ahora las personas confían más en los procesos de digitalización y conexión a la red. Por lo que atender a este nuevo comportamiento se ha convertido en una ventaja competitiva y una necesidad que debe implementarse lo antes posible.

En este eBook, conocerás los desafíos actuales del sector de la salud y cómo es posible innovar y mejorar la eficiencia para ofrecer una **atención diferenciada al paciente mediante la adopción de tecnologías**.

Descubre también algunos casos de transformación digital en hospitales, consultorios y laboratorios para entender en la práctica sus beneficios, ¡y descubre cómo DocuSign puede ayudarte!

Esperamos que este contenido te ayude a optimizar aún más tu negocio.

¡Buena lectura!

¿Cuáles son los desafíos del sector de salud?

El sector de salud en México está atravesando un momento dual: ha experimentado un crecimiento tras la necesidad de consolidar un área más robusta durante la pandemia, pero también enfrenta desafíos derivados de este nuevo paradigma que comienzan a surgir.

A continuación, conoce algunos de los principales desafíos que ha enfrentado recientemente esta área.

Disminución del gasto público

El sector de salud en México enfrenta desafíos significativos que afectan directamente la calidad y accesibilidad de los servicios médicos para la población. La [disminución histórica en el gasto público](#) en salud durante los primeros cinco meses del año 2023, según informes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), es un factor crítico que afecta la capacidad del sistema de salud para brindar una atención adecuada.

Desde una perspectiva histórica, está claro que esto puede impactar directamente en el progresivo [aumento del uso de la medicina privada en México](#). Lo que deja en evidencia que las organizaciones privadas deben estar preparadas para un incremento significativo en el número de pacientes que recibirán de cara al futuro.

Problemas en la integración de los canales de comunicación

Numerosos negocios del sector enfrentan dificultades para lograr una buena integración entre los canales disponibles para el contacto con los clientes y sus proveedores, lo que dificulta brindar una buena experiencia a los involucrados.

Transformación digital inmadura

Aunque muchos procesos ya pueden automatizarse, como la confirmación de una cita médica, muchas empresas de salud aún muestran resistencia a la adopción de tecnologías que faciliten y aceleren los procesos.



Falta de gestión de reclamaciones

Muchos líderes no supervisan adecuadamente estas cuestiones y, eventualmente, son multados, principalmente por incumplir las disposiciones de la Secretaría de Salud de México.

Cuidado en el manejo de fraudes

Los gestores enfrentan una serie de problemas al lidiar con solicitudes indebidas de reembolso, facturas sobrevaloradas y realización de procedimientos innecesarios, entre otros.

Resistencia a dar un paso hacia la cultura sin papel

Además de no alinearse con las demandas actuales de acciones sostenibles, esta resistencia también puede generar cuellos de botella en los procesos internos y costos más altos asociados con el almacenamiento de documentos, entre otros puntos delicados.

Necesidad de realizar una gestión de datos de los pacientes

Además de tener un trabajo más arduo en el control de la información de expedientes, muchos aún no han logrado realizar las adaptaciones necesarias para cumplir con la [Ley General de Protección de Datos \(LGPD\)](#).

¿Cómo las empresas de salud pueden aumentar su eficiencia con la digitalización?

La transformación digital se ha convertido en una aliada esencial en diversas áreas, y el sector de la salud se beneficia enormemente de este proceso. En este tema, nos enfocaremos en demostrar cómo es posible garantizar una mayor eficiencia.

Posicionado al paciente en el centro del proceso

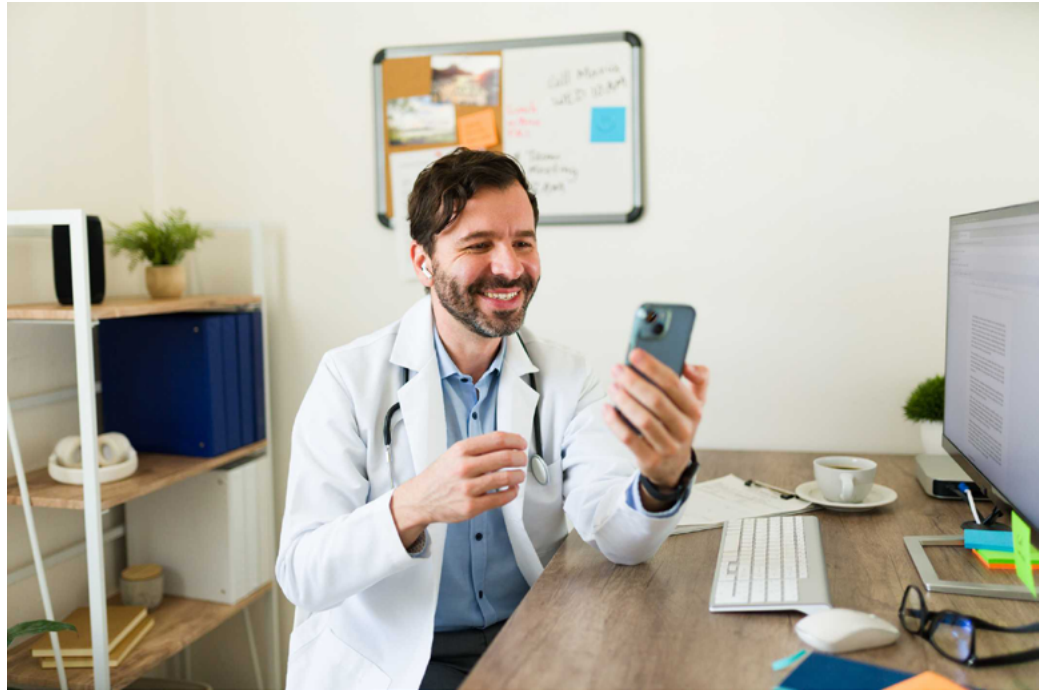
Con la transformación, **muchas funciones de gestión administrativa pueden realizarse mediante tecnologías digitales**. Esto permite aliviar a los profesionales de tareas que no están directamente relacionadas con su profesión.

Esta práctica ayuda a dedicar más atención a los asuntos del paciente, reduciendo los tiempos de espera en la atención, **brindando mayor atención a una escucha activa y empática**, y facilitando la búsqueda de expedientes y el seguimiento del historial, entre otros aspectos importantes.

Interoperabilidad y mejores oportunidades

Centralizando procesos en menos soluciones, es posible obtener una visión completa de su negocio. Así, se pueden identificar más fácilmente las oportunidades de crecimiento y los puntos que necesitan mejoras.

Esta práctica permite, por ejemplo, ampliar las actividades de una clínica, incorporando otras especialidades al espacio. A partir de estos cambios, se puede realizar un monitoreo considerando las variables involucradas, así como aplicar cambios de manera ágil y eficiente.



Adaptación a las demandas actuales

Considera cuántas tareas cotidianas ya están digitalizadas, dado que la tecnología es una parte integral de nuestra rutina. Por lo tanto, existe un aumento en la demanda y la confiabilidad para que todas las áreas de la vida se beneficien de su uso.

A raíz de la pandemia, estas cuestiones se han vuelto aún más pronunciadas en el ámbito de la salud. La telemedicina ha ganado la confianza de los clientes y se han regulado las recetas digitales, entre otros aspectos.

Además, con el aumento de la demanda de acciones orientadas a la sostenibilidad, es necesario implementar medidas que mitiguen los impactos en el medioambiente, y la transformación digital ayuda en estos aspectos. Esto se vuelve aún más relevante con la importancia del ESG — Medioambiente, Social y Gobernanza, por sus siglas en inglés.

Optimización de los flujos de atención

Toda la cadena de atención puede optimizarse mediante estos cambios, lo que impulsa el crecimiento de la eficiencia de los profesionales involucrados y **mejorando la satisfacción del cliente.**

Por ejemplo, en una clínica o consultorio médico, las tecnologías digitales facilitan el autoagendamiento de citas, el envío automatizado de SMS para confirmaciones, la optimización del registro del paciente y el seguimiento del expediente electrónico. Además, es posible emitir recetas digitales, lo cual puede ser atractivo según el caso, como el envío digital destinado a aquellos que residen en otras localidades.

En un hospital, la optimización se refleja en el check-in, en el triaje, la evaluación de la urgencia, la jerarquización del flujo de atención, la verificación de expedientes y los llamados de equipos de salud para la observación de casos, entre otros procesos.

Los principales usos de la transformación digital en el sector de salud

En última instancia, ¿cómo puede la transformación digital ser una aliada en la práctica? Enumeramos casos de uso específicos de muchas soluciones que ya están disponibles en el mercado. ¡Conócelos!

Generación de documentos

Hospitales, laboratorios y consultorios médicos generan y gestionan numerosos documentos en su día a día, ya sea para el seguimiento de la salud del paciente o para el control interno.

La tecnología puede ayudar en la creación y gestión de diversos procesos, como:

- emisión de recetas digitales, certificados médicos y solicitudes de exámenes;
- registro de hospitalización;
- check-in del paciente;
- generación de informes y dictámenes;
- elaboración de términos importantes — como el de consentimiento y uso de datos personales, según las directrices de la LGPD — para la realización de pruebas clínicas;
- registro de entrada de nuevos medicamentos e insumos.

Este uso también contribuye a fomentar una cultura sin papel (**reduciendo el uso de papel**) en la institución, permitiendo potenciar las acciones orientadas a la sostenibilidad.

Procesos administrativos

La gestión de un negocio, ya sea una clínica médica u hospital, implica un minucioso seguimiento de las funciones administrativas. Sin ello, el día a día puede volverse más complicado, **perjudicando tanto la experiencia del paciente como los resultados de la institución.**

Algunas acciones que pueden optimizarse con el uso de la tecnología son:

- almacenamiento y gestión de documentos digitalizados (contratos de arrendamiento, acuerdos con proveedores, seguimiento de pacientes, entre otros.);
- gestión de hospitalización y alta médica;
- registro de nuevos proveedores de salud;
- programación y confirmación de consultas;
- elaboración y control de términos de aceptación, para que puedan enviarse electrónicamente;
- formalización de ajustes en cuanto a precios.

Compliance

Un punto que puede ser problemático en esta área son los cuidados de **conformidad con las normas específicas del giro.** Este es un sector que involucra cuestiones delicadas, ya que las normas técnicas y legislaciones vigentes suelen ser muy estrictas.

Entre otras medidas, es necesario preservar el historial del paciente de manera segura, evitando filtraciones de datos y accesos no autorizados. Algunos de los puntos en los que la tecnología actúa como aliada en estas cuestiones son:

- términos de permisos para el uso de datos personales (según la LGPD);
- adaptación a la regulación de organismos oficiales, como la Secretaría de Salud.



Innovación

La transformación digital también impulsa la innovación en el sector. Entre los principales factores se encuentran:

- uso de la robótica en procedimientos quirúrgicos a distancia;
- adopción de la telemedicina, permitiendo que personas que residen lejos de los grandes centros tengan atención con especialistas en el cuadro;
- uso de Internet de las Cosas, con dispositivos vestibles y sensores que pueden ayudar en el diagnóstico y tratamiento;
- aplicación de la inteligencia artificial para obtener una mejor comprensión del cuadro clínico.

Customer Care

La tecnología también se ha implementado en estrategias de Customer Care en el área de la salud. Aquí estamos hablando sobre los "cuidados al cliente", permitiendo que el paciente esté en el centro de los procesos.

Con esto, es posible optimizar las prácticas de atención, proporcionando un seguimiento de calidad y estableciendo acciones proactivas de monitoreo, potenciando la experiencia con la institución.

Se puede utilizar con el fin de obtener retroalimentación, tanto en lo que respecta a la parte de recepción como sobre la consulta médica. Así, puedes identificar puntos de mejora y oportunidades interesantes para el negocio.

Las soluciones de DocuSign que mejoran a las empresas de salud

DocuSign está a tu disposición para adoptar la transformación digital en tu institución, permitiéndote dar un paso importante para llevar tu negocio a otro nivel.

Conoce más sobre las principales soluciones ofrecidas y cómo cada una de ellas puede ayudarte en este viaje.

Consentimiento electrónico y envío de token

[DocuSign eSignature](#) te permite enviar a tus clientes notificaciones de WhatsApp o SMS de que un contrato está disponible — para la adquisición de servicios de salud, por ejemplo.

Los [envíos multicanal](#) también proporcionan una mayor seguridad al paciente en el acceso a informes médicos - por ejemplo, para enviar el token que dará acceso a un resultado de examen, preservando la privacidad sobre cuestiones de salud del cliente.

Además, eSignature también se puede utilizar para:

- recopilar documentos importantes para la contratación de un servicio.
- obtener el consentimiento para tratamientos.
- obtener la aprobación y recibir documentos importantes relacionados con la salud del paciente (informes, recetas, documentación de tratamientos, admisión y registro de alta), entre otros.

De esta manera, se vuelve mucho más fácil obtener y registrar de manera adecuada el consentimiento del paciente para autorizar procedimientos y exámenes, así como proteger la confidencialidad de su historial médico con mayor seguridad y eficiencia.



Formularios inteligentes

Imagina poder agilizar el proceso de llenado de contratos o registros con un formulario que inserta automáticamente la información recopilada. **¡DocuSign Web Forms es el aliado perfecto!**

¿Quieres ver una aplicación práctica? Para agilizar el check-in en una clínica u hospital, envía a tu paciente un formulario con la información clave solicitada en el momento del registro, que se importará automáticamente a su expediente.

Al llegar a la consulta, solo será necesario confirmar la identidad y la aprobación del seguro médico, si es necesario, facilitando el proceso en la recepción. Esto ayuda a evitar retrasos en la sala de espera y mejora la experiencia del cliente.

Lo mismo se aplica a los contratos con proveedores y aseguradoras. La información obtenida a través del formulario se puede agregar automáticamente al contrato, lo que hace que la contratación sea rápida y eficiente, con menos errores.

Identificación del paciente

Una preocupación común en esta área es reducir el fraude, asegurando que el paciente sea realmente quien dice ser.

A través de **DocuSign Identify** (verificación de identidad y firma), es posible validar la identidad del paciente de manera más rápida, pudiendo realizarse incluso en el momento de programar la cita y solo confirmarse en el consultorio. Se puede solicitar el envío de fotos del documento y validar la identidad a través del sistema, garantizando que no haya problemas y **agilizando el proceso de autorización para la atención.**

La herramienta también cuenta con **inteligencia artificial que aplica sensores biométricos a las selfies en videos en vivo** para ayudar a confirmar la autenticidad de los documentos de identidad proporcionados. Esto también es válido al firmar contratos con proveedores y prestadores de servicios. De esta manera, tu negocio gana una mayor protección contra estafas y mayor agilidad en esta situación.

Generación de documentos

Todos los actos relacionados con la atención deben seguir reglas específicas relacionadas con la legislación vigente, como las directrices sobre la elaboración de solicitudes de exámenes y recetas digitales.

Además, es necesario tener un estándar que proporcione mayor confiabilidad sobre el proceso. Contar con la solución de [generación de documentos](#) de DocuSign ayuda a realizar esta función eficientemente, al crear plantillas con lenguaje pre aprobado que se completarán con los datos recopilados de la consulta.

Por lo tanto, es posible:

- acelerar el relleno, reduciendo el tiempo que se utilizaría en esta función en una consulta o en la hospitalización en hospitales.
- evitar fallas por olvidos en la solicitud de algún examen o prescripción de medicamentos.
- estandarizar la elaboración de elementos como informes de hospitalización, términos de consentimiento, recetas médicas y llenado de expedientes durante la hospitalización, entre otros.
- enviar rápidamente datos e informes que forman parte de las rutinas de una institución de salud.
- crear documentos bien estructurados y con una apariencia más profesional.

Gestión del ciclo de vida de los documentos

Espacios como clínicas y hospitales manejan generaciones constantes de contratos, además de la necesidad de seguir los plazos de vencimiento. Por lo tanto, deben establecer cláusulas de manera adecuada y precisa para no ser sorprendidos en el futuro.

Para ello, es necesario garantizar que los insumos que abastecen un hospital lleguen siempre dentro de los plazos esperados. Después de todo, el retraso puede comprometer la atención y hacer que algunos procedimientos no se realicen si faltan elementos en stock.

[DocuSign CLM](#) permite optimizar la gestión de los contratos. Ofrece plantillas listas, ayuda a reducir errores en la elaboración, facilita el análisis cuando algún contrato está cerca del período de vencimiento y busca proactivamente la renovación, además de firmar contratos electrónicamente, **agilizando el proceso**.



Conclusión

La transformación digital está en marcha y ya no es simplemente una cuestión de ventaja competitiva: es una realidad que se está imponiendo cada vez más en diferentes áreas. La industria de la salud **tiene diversas oportunidades y beneficios derivados de este cambio**, como se ha destacado a lo largo de este eBook.

Comenzamos compartiendo los principales desafíos enfrentados en el sector, desafíos que probablemente su negocio experimenta en su día a día. También enumeramos los beneficios que las empresas de salud pueden obtener al adoptar soluciones tecnológicas y cambiar la lógica de los procesos internos. Con esto, fue posible observar cómo las relaciones con pacientes, proveedores y prestadores de servicios pueden mejorar considerablemente.

Pudiste seguir de manera práctica la aplicación de la digitalización en el campo de la salud, notando que va más allá de la interacción directa con el paciente. Finalmente, viste cómo DocuSign ofrece soluciones integrales, que se pueden orientar para mejorar los esfuerzos de salud y proporcionar una gestión más eficiente de tu establecimiento.

Es crucial mantenerse al tanto de estas novedades. Y, al contar con DocuSign, podrás acceder rápidamente a muchas de ellas, ya que te ayuda en el proceso de incorporar estos cambios a tu empresa.

El futuro es ahora, y tu institución no puede esperar. De lo contrario, podría quedarse rezagada ante el futuro de la tecnología. Por lo tanto, [agenda una conversación con nosotros](#) para que podamos comprender juntos tus necesidades e iniciar el proceso de transformación digital con excelencia.

Con la tecnología de DocuSign, puedes impulsar la escalabilidad y optimizar los procesos contractuales de tu empresa. No pierdas la oportunidad de gestionar eficientemente el ciclo de vida de los contratos y invierte en un sistema personalizado.

Conoce DocuSign CLM, habla con nuestros expertos.

Acerca de DocuSign

DocuSign ayuda a las organizaciones a conectarse y automatizar la forma en que preparan, firman, ejecutan y gestionan los acuerdos. Como parte de su línea de productos líderes en la industria, DocuSign ofrece eSignature, la forma número 1 del mundo de firmar electrónicamente en prácticamente cualquier dispositivo, desde cualquier lugar y en cualquier momento. Hoy en día, más de un millón de clientes y más de mil millones de usuarios en más de 180 países utilizan productos y soluciones DocuSign para acelerar el proceso de hacer negocios y simplificar la vida de las personas.

DocuSign

Av. Javier Barros Sierra 495
Santa Fe, Zedec Sta Fé,
Álvaro Obregón
1219, Ciudad de México

Más información

contactomx@docuSign.com
01-800-9531-662
docuSign.com/es-mx

DocuSign®