



# ¿Es la atención sanitaria híbrida un gran unificador?

## Combinar lo físico con lo virtual para una nueva experiencia del paciente

La adopción de la salud virtual ha pasado de tener un ritmo lento y estable a un pico extraordinario impulsado por la pandemia. A medida que dicha adopción toma un patrón relativamente estable, está claro que la salud virtual llegó para quedarse.

Más de la mitad de todos los consumidores espera tener turnos virtuales con mayor frecuencia con miras a futuro. De aquellos que no los utilizaron, el 65% está dispuesto a intentarlo.<sup>1</sup> Y casi todos los proveedores (92%) espera continuar con los turnos por video.<sup>1</sup>

Los casos de uso también se están expandiendo para abarcar más allá de la atención urgente e incluir cuidados primarios y turnos con especialistas, registros de cuidados crónicos, seguimientos posquirugía y más.

### Unión con lo híbrido

La llegada de los turnos virtuales no es una propuesta para elegir una de dos. Lo virtual no reemplaza la atención en persona. En cambio, el modelo emergente de elección es una atención híbrida: una mezcla de interacciones virtuales y en persona, comunicación en tiempo real y digital, junto con todo el

Los modelos híbridos exitosos pueden brindar todos los beneficios de la telesalud, incluyendo eficiencias de costos, mayor alcance, optimización del personal y continuidad de la atención, sumado a un mayor empoderamiento, flexibilidad, comodidad y una mejor experiencia tanto para pacientes como para proveedores.



Creada para la empresa



Smarter  
technology  
for all

Lenovo

# Alta tecnología, alta artesanía

Lo híbrido combina lo mejor de los dos mundos: aprovecha la tecnología para los encuentros digitales en tanto mantiene la riqueza de la conexión humana en primer plano.

El secreto de lo híbrido es la integración – en cada punto de contacto de las experiencias de los pacientes y en cada aspecto de los flujos de trabajo de los proveedores.

Para que lo híbrido funcione, debe unir lo físico con lo digital en una experiencia cohesiva que sea fácil de navegar y conducente a buenos resultados para los pacientes.

El modelo híbrido tiene el potencial transformador que abarca a la mayoría de las facetas de la atención sanitaria. Muchas organizaciones ya notan los beneficios en tanto otras trabajan en la estrategia, la implementación y la resolución de los desafíos iniciales de la salud virtual.

Más allá de la combinación de encuentros físicos y virtuales con pacientes, puedes contar con soluciones que planteen desafíos para los flujos de trabajo productivos o barreras al acceso para los pacientes. Por ejemplo, el 21% de los médicos utilizó tres o más plataformas de salud virtual en 2020.<sup>1</sup>

## La tecnología adecuada para perfeccionar lo híbrido

*Los modelos híbridos implican un desafío...*

**53%** de los consumidores que tuvo un turno virtual tuvo al menos un problema durante el turno.<sup>2</sup>

**75%** de los líderes de atención sanitaria dijo los desafíos de tecnología eran barreras para los turnos por video de su organización.<sup>1</sup>

*...pero se está avanzando*

Una encuesta informa que los pacientes tuvieron experiencias virtuales “muy positivas”.<sup>3</sup>

**57%** de los proveedores ve a los turnos virtuales de forma más favorable que antes de la pandemia.<sup>4</sup>

Cuando llegue el momento de actualizar o reemplazar la tecnología para potenciar la atención híbrida, evalúa soluciones y dispositivos con funciones diseñadas para un entorno clínico exigente – como Lenovo ThinkPad® T14 de 3° generación con Windows 11 y la plataforma Intel vPro®, para una solución de PC para la atención sanitaria sin igual.

Los sistemas de atención sanitaria esperan que la tele salud represente alrededor del 25% de los turnos de pacientes en los próximos cinco años.<sup>5</sup>

PricewaterhouseCoopers



Creada para la empresa



Smarter  
technology  
for all

Lenovo



## Foco en la salud conductual

A mediados de 2020, el 40% de los adultos estadounidenses informó que enfrentaba desafíos de salud conductual o mental.<sup>6</sup>

¿Sabías que?

**56%** de los condados de EE.UU. no cuenta con un psiquiatra local.<sup>4</sup>

**64%** tiene una falta de proveedores de salud

La salud conductual es una de las mejores aplicaciones para los turnos virtuales y cuenta con el apoyo de la *National Alliance on Mental Illness*.<sup>7</sup> Los turnos virtuales permiten tener acceso cuando los proveedores están fuera del alcance geográfico y las demoras podrían tener graves consecuencias. También disminuyen el estigma asociado con la búsqueda de ayuda, dado que los turnos ocurren en la privacidad del hogar del paciente. La atención híbrida agrega la flexibilidad de agendar un turno en persona de forma ocasional para reforzar la conexión entre el paciente y el proveedor.

La salud conductual también ha sido un foco para la relajación de las normas federales y estatales y ha ampliado los reembolsos de Medicare.

**Casi el 60%** de los proveedores ejecutivos planea ofrecer telepsiquiatría y otros servicios de salud mental.<sup>2</sup>



Creada para la empresa



Smarter  
technology  
for all

Lenovo

## Los pacientes preguntan...

La salud virtual y la atención virtual son opciones nuevas, y los pacientes y proveedores aún están descubriéndolas. Muchos pacientes no tienen respuesta a estas simples preguntas:

- ¿Qué servicios de atención sanitaria virtual tengo disponibles?
- ¿Están los turnos virtuales cubiertos por proveedor de seguro social?
- ¿Cómo accedo a la información y la atención?

La difusión es necesaria para generar consciencia y educar a los consumidores acerca de sus opciones.



# Haz que lo híbrido suceda

La atención híbrida es una nueva realidad y la próxima normalidad de la atención sanitaria. Para la mayoría de las organizaciones, no es una cuestión de avanzar o no, si no de cuándo hacerlo. Más allá de la vertiginosa aceleración que hemos visto recientemente, las organizaciones deberían avanzar a su propio ritmo, establecer una base sólida e incorporar lo híbrido cuando estén listos, incluyendo opciones que usen soluciones tradicionales de atención médica.

En Lenovo, creemos en la atención sanitaria centrada en el paciente, potenciada por tecnología centrada en las personas. Junto con nuestros socios, somos pioneros en soluciones de salud virtual tanto para la atención hospitalaria como la atención en casa. Cuando estés listo, estamos aquí para ayudarte.

Ponte en contacto con tu Representante de Cuentas de Lenovo Health o socio local o visita [www.lenovo.com/Health](http://www.lenovo.com/Health).

#### Fuentes

- 1 Amwell, "From Virtual Care to Hybrid Care: COVID-19 and the Future of Healthcare," 2020
- 2 PricewaterhouseCoopers, Health Research Institute, "Top health industry issues of 2021: Will a shocked system emerge stronger?" 2021
- 3 Kyruus, "Patient Perspectives on Virtual Care," 2020
- 4 McKinsey, "Telehealth: A quarter-trillion-dollar post-COVID-19 reality?" July 2011
- 5 PricewaterhouseCoopers, "How Telehealth Will Continue Its Evolution Beyond Pandemic Response," December 2021
- 6 CDC, "Mental Health, Substance Use, and Suicidal Ideation During the COVID-19 Pandemic," August 2020
- 7 National Alliance on Mental Illness (NAMI) Public Policy Position, "Telehealth: Where We Stand," 2022

© Lenovo 2022. Todos los derechos reservados. V1.00 enero 2022.



Creada para la empresa



Smarter  
technology  
for all

Lenovo

## Unificar el servicio de atención sanitaria con lo híbrido

Un sólido enfoque híbrido se sostiene sobre tres pilares – complementarios y entrelazados. Proporcionados como un modelo unificado, se traducen en un éxito híbrido y mejoran la experiencia de atención para los pacientes, proveedores, sistemas hospitalarios y clínicos. En tanto comienzas la transición a un modelo híbrido, utiliza esta lista de verificación para evaluar si los pilares y sus componentes se ajustan a la dirección y población de tu organización.

- 1. Foco en el paciente.** Cualquier programa híbrido debiera imbuirse de un profundo entendimiento de las necesidades y expectativas de los pacientes, que incluya conservar los aspectos valorados de la atención tradicional en persona.
  - Equilibrio entre la conexión humana y la opción digital
  - Atención individual y personalizada
  - Relaciones de confianza con los proveedores
  - Campañas de concientización de consumidores
  - Educación a pacientes
- 2. Integración perfecta.** Las implementaciones aceleradas por COVID resultaron en sistemas fragmentados e incompatibles. Cualquier actualización e incorporación debe admitir flujos de trabajo simples y eficientes de los proveedores y experiencias prácticas e informativas de los pacientes.
  - La integración de los registros electrónicos de salud (EHR) con los datos de pacientes y software de médicos
  - Plataforma de tele salud unificada que cumpla con HIPAA
  - Tecnología para pacientes y proveedores fácil de acceder y fácil de usar
  - Una experiencia de “compra” multicanal de una sola marca
  - Opciones de autoservicio para agendas, notificaciones, recetas y más.
- 3. Compromiso de la organización.** Los programas necesitan un liderazgo interdisciplinario estratégico para identificar la combinación adecuada de servicios físicos y digitales. También se necesitan normas gubernamentales federales y estatales de respaldo.
  - Ajustes continuos en base a la información sobre la experiencia y los resultados
  - Capacitación del equipo de atención sobre la forma “webside” y habilidades de comunicación virtual
  - Tecnología de colaboración por video de alta calidad

### Trabaja con nosotros

Lenovo ofrece soluciones de atención sanitaria que ayudan a los hospitales y clínicas a mejorar los flujos de trabajo, las experiencias y los resultados. Cuando estés listo, estamos aquí para ayudarte.

Ponte en contacto con tu Representante de Cuentas de Lenovo Health o socio local o visita [www.lenovo.com/Health](http://www.lenovo.com/Health).

© Lenovo 2022. Todos los derechos reservados. V1.00 enero 2022.



Creada para la empresa



Smarter  
technology  
for all

Lenovo