



La relación médico-paciente y... tecnología

Las perspectivas sobre la influencia de la tecnología en la relación médico-paciente cada vez son mayores, no sólo a nivel comunicacional o búsqueda de información, sino incluso como sustituto en el diagnóstico y tratamiento, logrando un cambio de paradigma de como se había efectuado en el pasado.

Provokers realizó en el 2017 la segunda ola del estudio titulado *Dr. Internet: Relevancia de la información en Internet, y el impacto en la consulta médica*, y dio a conocer el impacto de las búsquedas en Internet relacionadas con una consulta médica. El estudio se realizó a través de 800 entrevistas online, a hombres y mujeres mayores a 20 años, de NSE ABC+, C, D+, a nivel nacional, que asistieron a una consulta médica privada en los últimos seis meses.

En la serie Star Trek de los años 60's, el Dr. McCoy examinaba a sus pacientes con un pequeño dispositivo de escaneo portátil que detectaba, sin contacto directo y en poco tiempo, las enfermeda-

des. Sin duda, mera ciencia ficción para esa época; no así para la actual.

Los pacientes ahora son más expectantes, ven tangibles y a la vuelta de la esquina la irrupción de estos avances tecnológicos en su vida. En el estudio realizado, el 93% de las personas consideran que los dispositivos tecnológicos y el uso de Inteligencia Artificial serán capaces de responder a una consulta médica y efectuar un diagnóstico clínico en un horizonte de poco más de cinco años. No obstante, aunque lo vean casi materializado, aún hay incertidumbre. Por un lado, no se sabe cuál sería la reacción de la comunidad médica ante este escenario; es probable que se opongan a que los pacientes puedan hacerse un auto diagnóstico o bien, estén renuentes a que el mismo médico pierda cada vez más autoridad en el cuidado de la salud. Por otro lado, sólo un 16% confiaría plenamente en esta tecnología, prescindiendo del médico.

Aunque se observa que actualmente para los pacientes no es tan fácil desprenderse de la figura médica, seguramente esta percepción cambiará con el



tiempo. El uso de tecnologías de IA supone hacer diagnósticos más precisos, logrando minimizar el error cognitivo del método clínico que impacta negativamente en la atención correcta del paciente. Aunque en este 2017 ya existen prototipos capaces de diagnosticar algunas enfermedades, aún no es algo masificado y están en versión de prueba.

¿EL PACIENTE COMO CONSUMIDOR PASIVO?

La relación médico-paciente ha sido modificada por la tecnología, pero no necesariamente es igualmente valorada desde las dos perspectivas. Para el paciente representa algo positivo, pues tiene más herramientas de selección, consulta y diagnóstico; no así para el médico, quien cada vez más ve invadido su campo y retada su autoridad.

El paciente está más (que no mejor) informado, comenta, sugiere, confronta al médico o toma las decisiones sobre su tratamiento. Según información del estudio, en México el 81% de las personas consultan información en Internet antes, durante o después de asistir a la consulta médica.

Si bien el médico, al día de hoy, sigue siendo la principal autoridad para los pacientes en el diagnóstico y tratamiento, (81% da más valor a la información recibida directamente del Médico), el cada vez mayor acceso a la información, así como estas nuevas formas de comunicación vía mensajería instantánea como WhatsApp que buscan resolver el problema de tener respuestas inmediatas

pero siguiendo la tendencia de dejar de hacer las cosas presenciales, pueden estar deteriorando la escucha y la palabra, e impactando negativamente en la imagen del médico. De acuerdo con el estudio, en esta ola disminuyeron de manera importante los indicadores de satisfacción general (-29%) y recomendación (-8%), así como los indicadores de satisfacción con los médicos, principalmente la empatía mostrada.

De la misma forma, la influencia de las plataformas de búsqueda especializada como Doctoralia/ Top Doctors, han llegado para filtrar, calificar y categorizar a los médicos. Esto facilita la selección al paciente, el 43% utiliza plataformas como factor de decisión del profesional de la salud a visitar.

¿HACIA DÓNDE VA LA RELACIÓN?

Internet ha estado entre nosotros desde hace décadas, pero en los últimos 10 años se ha masificado y ha transformado todo tipo de relaciones interpersonales, la del paciente con los profesionales médicos no es la excepción. Sin embargo, hoy y en el futuro, además de un diagnóstico y tratamiento preciso, los pacientes mantienen sus anhelos de siempre: encontrar en sus médicos empatía, ser escuchados y comprendidos. Una relación médico-paciente positiva es un elemento crítico en la práctica médica y para la obtención de resultados en el tratamiento, dichas cualidades aún están lejos de ser sustituidas por alguna tecnología. 🇲🇽



SEGÚN INFORMACIÓN DEL ESTUDIO, en México, el 81% de las personas consultan información en Internet antes, durante o después de asistir a la consulta médica.

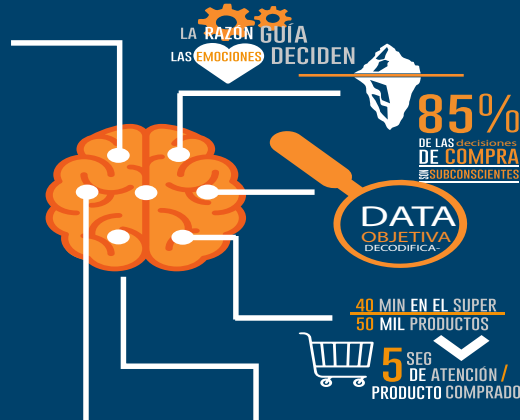


MARKETING & NEUROCIENCIAS PARA DECODIFICAR INSIGHTS QUE EVOLUCIONAN ESTRATEGIAS DE VENTA



METODOLOGÍA QUE ERRADICA LA SUBJETIVIDAD AL TENER ACCESO DIRECTO A SEÑALES NEURONALES INCONSCIENTES

IMPLEMENTACIONES



GARANTIZAMOS EL IMPACTO DEL DISEÑO ESTRÉGICO POR MEDIO DE NUESTROS AVANCES TECNOLÓGICOS Y CIENTÍFICOS