

## Technology Vision 2016 – Saúde Digital

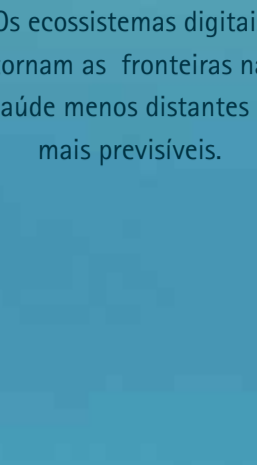
# As 5 Principais

High performance. Delivered.

## Tendências digitais na área da saúde

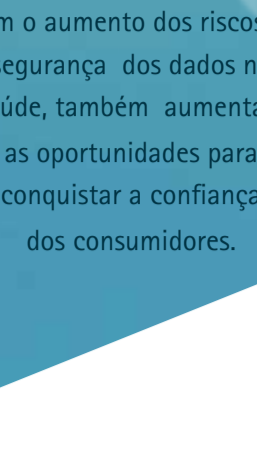
É fundamental acompanhar a constante mudança da tecnologia, porém, é igualmente importante transformar a experiência do consumidor, os métodos de atendimento e as oportunidades de desenvolvimento de carreira da força de trabalho na área de saúde.

A Digital Health Technology Vision 2016 revela cinco tendências que provam a importância das pessoas na era digital.



### 1. Automação Inteligente

Fazer coisas de uma maneira diferente, criar novos cargos, produtos e serviços na área da saúde.



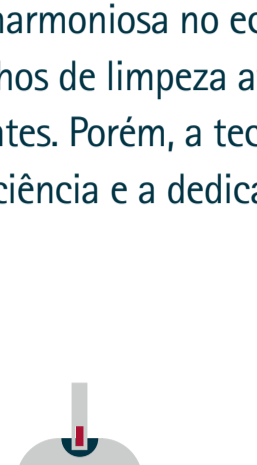
### 2. A Força de Trabalho Líquida

As atuais demandas digitais precisam de conjuntos ágeis de competências.



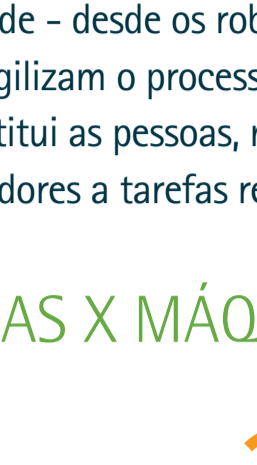
### 3. Economia de Plataforma

Os ecossistemas são a nova base da saúde digital.



### 4. Ruptura Previsível

Os ecossistemas digitais tornam as fronteiras da saúde menos distantes e mais previsíveis.



### 5. Confiabilidade Digital

Com o aumento dos riscos de segurança dos dados na saúde, também aumentam as oportunidades para conquistar a confiança dos consumidores.

## 1. Automação Inteligente:

Fazer coisas de uma forma diferente, criar novos cargos, produtos e serviços na área de saúde.

A automação inteligente torna a entrega e a administração de atendimento mais harmoniosa no ecossistema da saúde – desde os robôs que fazem trabalhos de limpeza até avatares que agilizam o processo de interação de pacientes. Porém, a tecnologia não substitui as pessoas, mas garante aumento da eficiência e a dedicação dos trabalhadores a tarefas realmente relevantes.

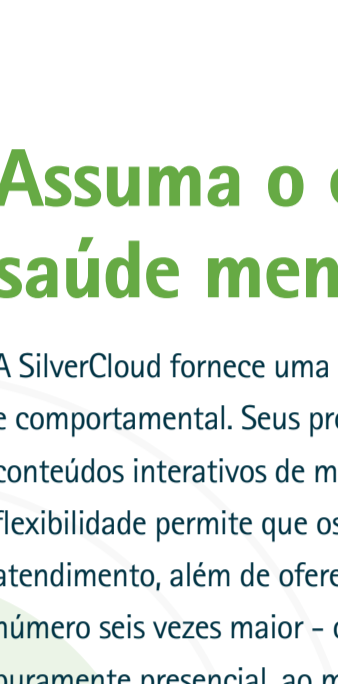
### PESSOAS X MÁQUINAS



Dados podem ajudar médicos a tomar decisões mais assertivas, por meio de algoritmos, que enviam o suprimento certo, para o lugar certo, no momento certo.

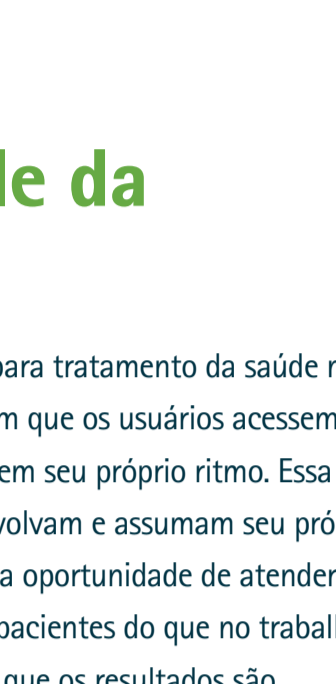
Os planos de saúde podem utilizar dados que orientam as decisões dos consumidores na escolha do melhor plano de acordo com suas necessidades.

Aplicativos podem fornecer instruções passo a passo a uma clínica, desde a recepção até o consultório.



48%

dos executivos na área de saúde relatam uso extensivo da automação para tarefas de TI e 47% para interações com clientes.



70%

dos executivos na área de saúde afirmam que há mais investimento em soluções de inteligência artificial (IA) integrada e 69% no aprendizado de máquina.

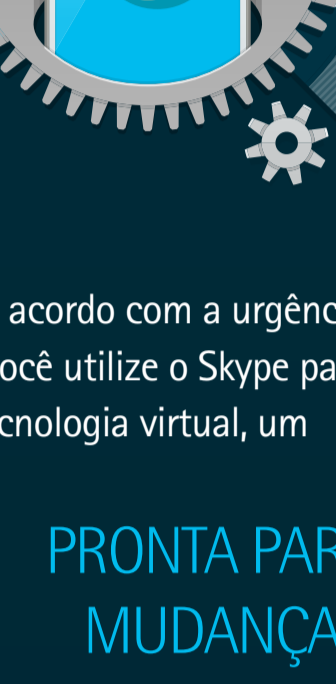


5 min

por consulta podem ser economizados por cada médico ao utilizar saúde virtual nas consultas ambulatoriais anuais.

## Assuma o controle da saúde mental

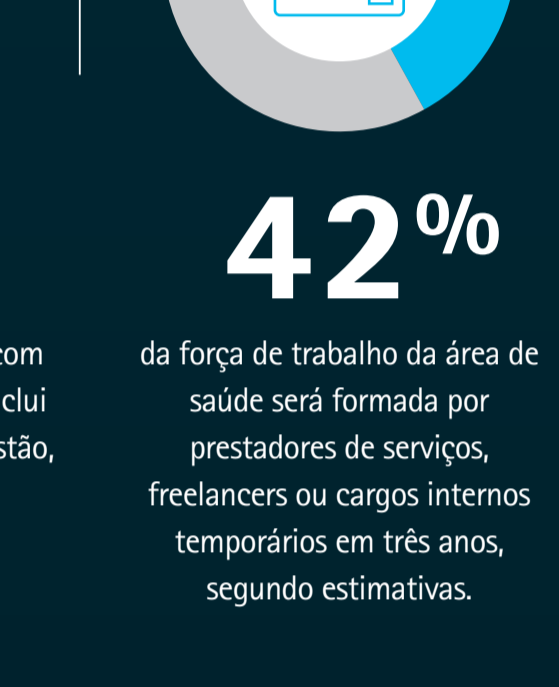
A SilverCloud fornece uma solução on-line para tratamento da saúde mental e comportamental. Seus programas permitem que os usuários acessem conteúdos interativos de maneira anônima, em seu próprio ritmo. Essa flexibilidade permite que os pacientes se envolvam e assumam seu próprio atendimento, além de oferecer aos médicos a oportunidade de atender um número seis vezes maior – ou até mais – de pacientes do que no trabalho puramente presencial, ao mesmo tempo em que os resultados são mantidos. A solução utiliza Analytics e medições clínicas para registrar o progresso.



## 2. A Força de Trabalho Líquida:

As atuais demandas digitais precisam de conjuntos ágeis de competências.

O digital originou uma força de trabalho mais fluida, que se desloca de acordo com a urgência da situação. Seu filho está doente? Os serviços digitais permitem que você utilize o Skype para falar com um pediatra. Tem uma gravidez de alto risco? Por meio da tecnologia virtual, um especialista de São Paulo pode tratar de um paciente em Fortaleza.

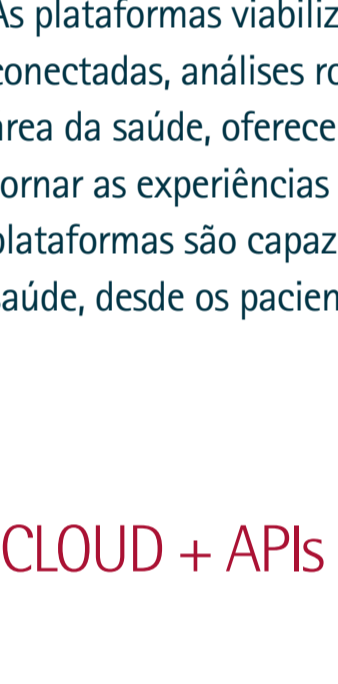


### PESSOAS + CULTURA + PRONTA PARA MUDANÇA



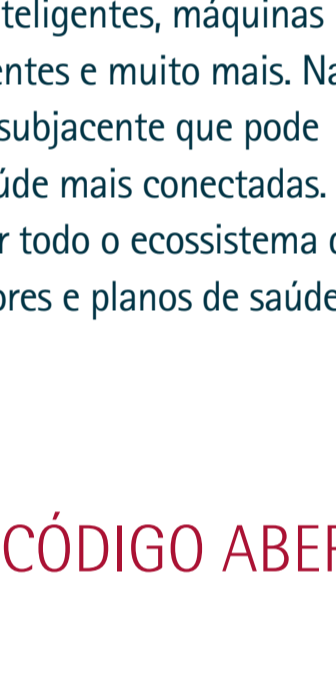
Essa fluidez emergente requer mudanças efetivas na estrutura das empresas – as pessoas são treinadas e a cultura se adapta às novas tecnologias que alteram a forma de trabalhar. Porém, tais mudanças trazem benefícios.

As organizações são capazes de lançar soluções inovadoras mais rapidamente. Os planos de saúde podem usar o crowdsourcing para ouvir os inovadores e empreendedores. E o atendimento virtual é capaz de oferecer maior acessibilidade e flexibilidade aos pacientes.



76%

dos entrevistados da área de saúde acreditam que uma força de trabalho mais fluida melhorará a inovação.



\$2B

serão economizados anualmente com um modelo de atendimento que inclui um exame médico anual e autogestão, viabilizados pela tecnologia.

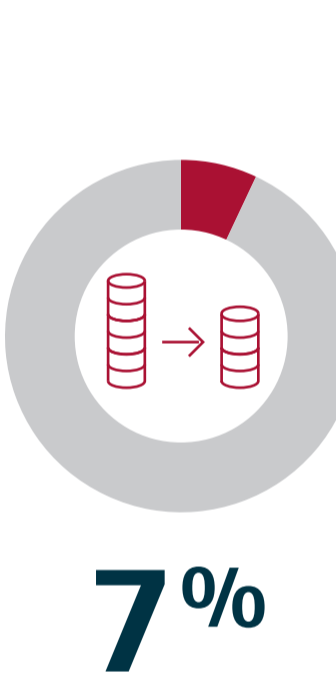


42%

da força de trabalho da área de saúde será formada por prestadores de serviços, freelancers ou cargos internos temporários em três anos, segundo estimativas.

## Um motor de inovação

O programa Garage, do UnitedHealth Group, tem o objetivo de identificar, estimular e acelerar ideias inovadoras que originem novos negócios, produtos e serviços na área de saúde. O Garage se concentra em uma carteira pequena e distinta de ideias embrionárias, que passam por um processo de validação e teste de conceitos de negócios e oferecem caminhos para a comercialização. "Empreendedores residentes" dedicados são combinados com ideias baseadas em seu próprio conhecimento, talento e paixão.



## 3. Economia de Plataforma:

Os ecossistemas são a nova base da saúde digital.

As plataformas viabilizam cidades inteligentes, máquinas conectadas, análises robustas de clientes e muito mais. Na área da saúde, oferecem tecnologia subjacente que pode tornar as experiências da área de saúde mais conectadas. As plataformas são capazes de conectar todo o ecossistema da saúde, desde os pacientes, fornecedores e planos de saúde.



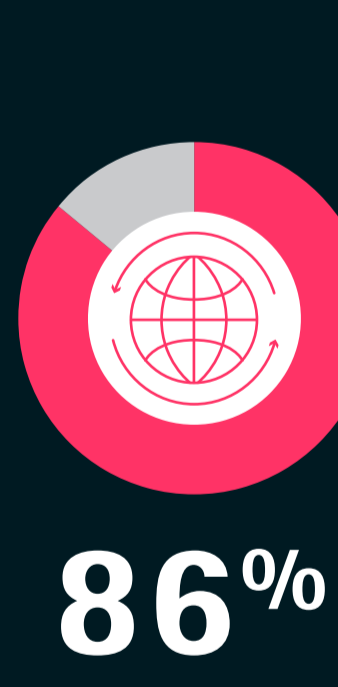
### (CLOUD + APIs + IOT) X CÓDIGO ABERTO X MODELOS DE NEGÓCIO



Imagine um futuro em que os consumidores acessam uma central para agendar uma consulta, verificar seu prontuário eletrônico ou pagar despesas.

Os planos de saúde se conectarão com os consumidores por meio de plataformas de envolvimento, obtendo dados a partir de wearables e oferecendo recompensas ou grandes descontos pelo progresso.

Os fornecedores monitoram a atividade de um paciente desde o hospital até sua casa.



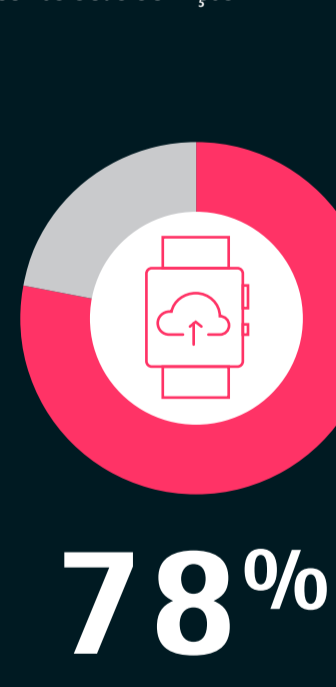
39%

dos executivos da área de saúde acreditam que adotar um modelo de negócios baseado em plataforma e se engajar em ecossistemas dos parceiros digitais é fundamental para o sucesso de seus negócios.



10x

é o crescimento esperado para as interfaces de programação de aplicativos (APIs) na área de saúde em cinco anos.



7%

dos pacientes mudaram de provedores de serviços de saúde por conta de uma experiência ruim. Essa troca se traduz em uma perda de mais de \$100 milhões em receita anual por hospital.

## Potencial da plataforma

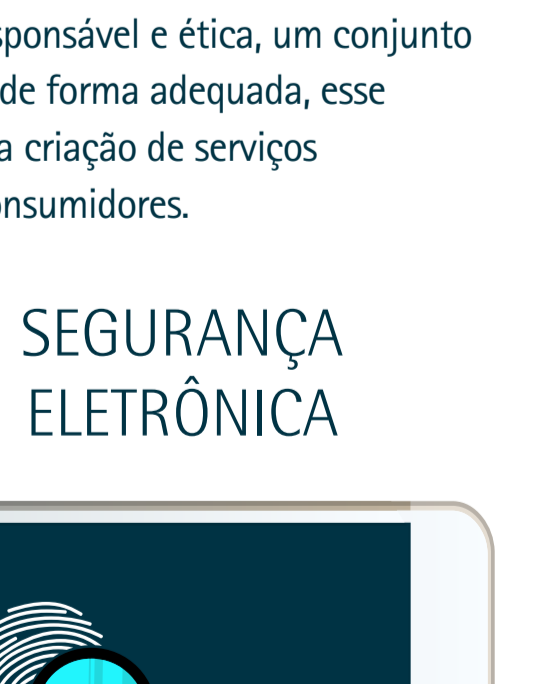
A Philips aposta alto na tecnologia ao adotar um modelo de negócios de plataforma – a Philips Healthsuite foi lançada com três parceiros diferentes em nuvem: Salesforce.com, Amazon AWS IoT e Alibaba Cloud. A Philips possui uma visão ousada: reinventar a área da saúde. Com os parceiros em nuvem, poderá atingir rapidamente centenas de milhões de pacientes, dispositivos e sensores. Por meio de infinitos fluxos de dados, será capaz de abordar os maiores desafios do setor, desde o hospital ao lar.



## 4. Ruptura Previsível:

Os ecossistemas digitais tornam as fronteiras da saúde menos distantes e mais previsíveis.

Na economia digital, a disrupção está em toda parte. Ela altera a forma que consumimos tudo – de produtos a entretenimento. Os consumidores desejam cada vez mais serviços personalizados e sob demanda e a área de saúde não está imune a este movimento. As linhas entre os setores se tornam mais tênues e surgem novos ecossistemas. As startups, os wearables e os fabricantes de dispositivos buscam entender os consumidores para reagir em tempo real.



### PLATAFORMAS + ECOSISTEMAS + ESTRATÉGIA



A ruptura pode virar o jogo quando uma empresa é capaz de prevê-la.

Se o setor bancário dominou os pagamentos móveis, os planos de saúde deveriam explorar os aplicativos que podem facilitar a vida dos consumidores na hora de realizar os pagamentos.

As organizações da área de saúde devem se unir a outras fora de seu setor para aproveitar as novas oportunidades disruptivas.

Se empresas como a Spotify fornecerem música como um serviço bem-sucedido, as empresas de saúde também deveriam analisar a forma com que podem oferecer os seus serviços.



86%

dos executivos da área de saúde concordam que as organizações estão cada vez mais pressionadas a se reinventar e a evoluir em seus negócios, antes que sofram uma disrupção externa ou de seus concorrentes.



TOP 3

setores que os executivos da saúde acreditam que mais sofrerão disrupções digitais nos próximos três anos: área da saúde, bancário e biotecnologia.



78%

dos consumidores da área de saúde usam ou estão dispostos a usar tecnologias em seus corpos para monitorar seu estilo de vida ou sinais vitais.

## Serviço de entrega de saúde

O Uber utiliza seu ecossistema para causar disrupção em novos setores – como a experiência recente do UberHEALTH, em Boston. Com sua rede existente de carros e clientes e um novo conjunto de trabalhadores qualificados – enfermeiras licenciadas – o Uber pode oferecer uma entrega sob demanda de vacinas contra a gripe e similares. Os hospitais e as grandes cadeias de farmácias nos Estados Unidos jamais imaginariam ter o Uber como concorrente.



## 5. Confiabilidade Digital:

Com o aumento dos riscos de segurança dos dados na saúde, também aumentam as oportunidades para conquistar a confiança dos consumidores.

A preservação da privacidade se tornou fundamental na área de saúde. Atualmente, as organizações devem entender como gerenciar, de maneira responsável e ética, um conjunto de dados de clientes que aumenta a cada minuto. Se tratado de forma adequada, esse tesouro de informações pode se tornar uma ferramenta para a criação de serviços personalizados e para o desenvolvimento da confiança dos consumidores.



### ÉTICA DIGITAL + SEGURANÇA ELETRÔNICA



Os ecossistemas aumentam o número de possíveis pontos fracos na cadeia digital. A exposição só aumenta e medidas permanentes devem ser tomadas para proteger a privacidade e a segurança dos dados e para desenvolver a confiança digital.

Políticas e procedimentos sólidos devem entrar em vigor para controlar o ecossistema.

Além disso, essas políticas devem ser divulgadas e compreendidas para assegurar o consentimento e acesso correto às informações.



87%

dos executivos da área de saúde concordam que a violação da ética de dados representa riscos similares aos de falhas na segurança.



80%

dos executivos da saúde afirmam haver uma forte demanda por maiores controles éticos de dados entre seus trabalhadores com acesso às informações.



65%

dos consumidores, globalmente, acreditam que os benefícios de acessar informações médicas eletronicamente compensam o risco da invasão de privacidade.

## Território Confiável

Após a indignação pública sobre a violação do iCloud em 2014, a Apple percebeu que a forma com que utiliza e protege os dados de clientes demonstra o valor que sua marca dá à confiança dos consumidores. Suas novas plataformas, como a Apple Pay e HealthKit, se beneficiam claramente da abordagem de confiança no fabricante, uma vez garantem que os "passos" digitais permanecem seguros e confidenciais. Isso facilita a transição e a adoção do ecossistema Apple.



Para mais informações:



Kaveh Safavi, M.D., J.D.  
kaveh.tsafavi@accenture.com



Rene Parente  
Health Industry Lead, Latin America  
rene.f.parente@accenture.com

### Fontes:

Accenture Technology Vision 2016

2016 Consumer Survey on Patient Engagement

Siga-nos no Twitter @AccentureHealth