



Desafíos Emprendetón 2016

Id: Salud, IBM 1



Contexto

Existen a nivel mundial empresas de seguros que proveen múltiples servicios de asistencia al viajero y seguros de viaje al momento de realizar un viaje al exterior. Los productos más conocidos de estas compañías están referidos a emergencias médicas, odontológicas, medicamentos, pérdidas de equipaje o documentación, asistencia legal, gastos por demoras de vuelos, entre otros.

La gama de productos es muy amplia, variando sus costos de acuerdo a los montos que el pasajero desee asegurar, a la ciudad o país a la que vaya a viajar, al período de cobertura.

Estos seguros son provistos por empresas aseguradoras de porte mundial. Cada pasajero tiene la opción de adquirirlos antes de viajar, directamente a la aseguradora que elija, o a través de su agencia de viajes, a través de algunos prestadores de salud que los comercializan o incluso muchas personas los tienen incorporados dentro de la cobertura médica que tienen contratada en su país. Para estos casos las aseguradoras brindan cobertura las 24 horas del día los 365 días del año.

Oportunidad

Refiriéndonos específicamente a la necesidad de asistencia en caso de emergencias médicas durante un viaje al exterior, la persona que viaja tiene un número de un call center al que se tiene que comunicar para informar lo que le sucede y solicitar asistencia médica. La respuesta no siempre es inmediata, muchas veces se demora más de lo deseado y una vez que se recibe la indicación del lugar adonde ir a atenderse, no se conoce la forma de llegar al mismo.

Una complicación adicional se da en el caso que la asistencia médica sea necesaria durante un viaje por la ruta, en un vehículo rentado por el viajero, en un país desconocido. ¿Cómo puede saber esta persona cómo llegar en la forma más rápida a un lugar donde tengan cobertura para el tipo de malestar que tiene?

Desafío

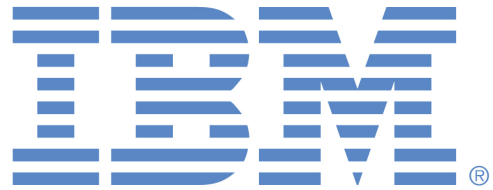
¿Cómo podríamos mejorar la experiencia de atención de salud de las personas cuando están realizando un viaje al exterior, así como la tranquilidad y seguridad para un mayor disfrute de sus vacaciones o de su trabajo?

¿Cómo podríamos diseñar una solución que permitiera una experiencia directa entre el usuario (viajero) y el prestador de servicios de salud, evitando el pasaje por el call center de las aseguradoras?

¿Qué pasaría si pudiéramos acceder a la ubicación del centro asistencial más próximo, cómo llegar, saber si el nivel de complejidad de ese centro es el adecuado para el problema de salud que presenta, o si ese centro está dentro de los cubiertos por su seguro, conocer las formas de pago o recuperación de gastos?

Desafíos Emprendetón 2016

Id: Salud, IBM 2



Contexto

La atención de salud a adultos mayores es una prioridad de las autoridades sanitarias de nuestro país. Esta atención forma parte de las prestaciones de salud que los prestadores integrales públicos y privados están obligados a dar.

Por otra parte, los adultos mayores son pacientes que en general presentan varias patologías a la vez, muchas de ellas crónicas y sus estadías en internación pueden ser prolongadas. Esto afecta directamente la disponibilidad de camas, más especialmente en estaciones de alta demanda de las mismas. Existen “apuros” para liberar camas y niveles de exigencia para lograr una recuperación más rápida, que a veces no están de acuerdo con las posibilidades físicas y anímicas del adulto mayor.

Oportunidad

Muchas veces nos encontramos con casos en los que la calidad de la atención a los adultos mayores, en los hospitales y sanatorios, no es la deseada. Por otra parte, no todas las instituciones prestadoras de salud en las que el paciente o sus familiares dejan una evaluación de la atención recibida, brindan la certeza de que la misma va a ser tenida en cuenta.

Cuando pensamos en la calidad de vida de estos adultos, los períodos de internación son etapas en los que se encuentran más débiles física y emocionalmente. En esos momentos la importancia de brindarles tranquilidad, comprensión y bienestar es tan importante para su mejora como la atención médica y de enfermería recibida.

Estamos considerando pacientes que están internados porque necesitan tratamiento médico y de enfermería, o están inestables como para pasar a su domicilio en un régimen de internación domiciliaria.

Desafío

¿Cómo podríamos pensar una solución que permita mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, cuando las circunstancias hacen que necesiten internación con cuidados moderados, siendo ellos y sus familias los protagonistas?

¿Qué pasaría si diseñáramos una alternativa para recibir la misma atención de internación, pero en un lugar que no sea el hospital o sanatorio de su prestador? ¿Y si esta solución misma permitiera seleccionar, de acuerdo a un conjunto de datos de interés, un lugar para internación con servicios más humanos y personalizados?