

**LA VENTANA DE  
TOP DOCTORS**

# Los retos de proteger los datos del ePaciente

Por Alberto E. Porciani

La transformación digital del sector salud es ya una realidad palpable. Para intentar dar respuesta a la digitalización ampliamente acogida desde hace tiempo por los pacientes, la mayoría de las empresas se han visto obligadas a acometer este cambio, de un modo más reactivo que proactivo, en un periodo de tiempo muy corto. Si a las consecuencias estratégicas y logísticas de esta evolución urgente, sumamos la necesidad de enfrentarse a otros factores asociados al continuo y complejo proceso de transformación, y que sobrepasan las fronteras de la compañía –elementos sociales, económicos, tecnológicos y legales–, entonces entendemos la magnitud del desafío al que se enfrentan realmente las empresas.

Nos despertamos con un *wearable* que nos proporciona un reporte de cómo ha sido la calidad de nuestro sueño esa noche, las neveras inteligentes nos dicen qué debemos desayunar, comer o cenar para que nuestra dieta sea equilibrada, nuestro reloj nos indica cuántos pasos hemos dado a lo largo del día y si es necesario que demos más, cuando nos duele la cabeza o sentimos cierto malestar podemos introducir nuestros síntomas en una App móvil capaz de darnos un pre-diagnóstico sin necesidad de acudir a consulta, y podemos mantener una conversación con nuestro especialista a través de chat o videoconferencia en cualquier momento y lugar. La salud ya no puede gestionarse sin tecnología, no hay vuelta atrás. Y los pacientes tienen el poder. Un poder de decisión hasta ahora impensable. Quieren tenerlo todo a mano, demandan

una mayor cercanía a su médico, al que solicitan la información necesaria para comprender, y aspiran a ser dueños y partícipes de sus diagnósticos y tratamientos. De momento los datos nos avisan de que esto empieza a moverse y a cuajar y de que, aunque todavía queda mucho por delante, llegará.

Uno de los principales retos de esta metamorfosis digital del sector salud es, sin duda, la protección de datos. Y la reciente entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) ha traído cambios importantes. El amparo de la ingente cantidad de información personal, sensible y confidencial que se encuentra en hospitales, centros médicos, instituciones y organismos sanitarios y, ahora, en todos los dispositivos, aplicaciones y *hardwares* que llegan para *conectarlos* a todos. Nos enfrentamos al enorme reto de centralizar, canalizar y aprender a gestionar cada vez más información y datos procedentes de muchos y variados orígenes, de aprender a utilizar, adaptar y acomodar al negocio las nuevas herramientas que aparecen cada

día en el mercado, de asimilar y decidir entre numerosas posibilidades, y de convencer a los pacientes de que el uso de los nuevos servicios digitales no suponen un problema de confidencialidad o seguridad de sus datos personales, mientras nos armamos para protegernos de los ciberataques. Y todo ello, por supuesto, adaptándonos al marco y reglamentos legales nacionales e internacionales, y asumiendo el riesgo económico que supone implementar y mantener todos estos cambios y tecnologías, así como la elevada inversión en formaciones para los diferentes equipos que hay detrás de cada acción.

Para poder salir airoso de este complejo proceso hay que pensar en términos de protección de datos desde el mismo momento en que se diseña un tratamiento, producto o servicio y centrar todas las miradas en el factor más importante: las personas. Cada vez es más importante conocer al paciente, a través de un análisis continuo de su comportamiento para intentar establecer modelos predictivos que nos

permitan anticiparnos a sus necesidades, para lograr ofrecerles un producto específico en el momento exacto a través del canal requerido y que ofrezca una experiencia de usuario óptima. El BigData nos permite una planificación estratégica de la recogida de datos, lo que es fundamental para el éxito de un proceso a largo plazo, así como establecer los algoritmos más optimizados que hagan que todo el camino fluya correctamente, bajo unos parámetros de calidad. Y también de ética, pues este punto es vital y debe primar en un sector tan delicado como el sanitario ya que implica el manejo y la gestión de información tan delicada y sensible. Las empresas bajo ningún concepto deben comercializar con los datos almacenados y en caso de ser necesario para determinados procesos, es importante evitar la cualquier indicación o clasificación que asocie esos datos con el paciente.

Llegará sin duda el momento en que los actores –paciente y sector sanitario– equiparen su nivel de digitalización y el paciente confíe totalmente en la excelencia y la calidad de los procesos, percibiendo la suficiente seguridad como para confiar sus datos a las crecientes compañías de *e-health* sin pensar que puedan existir intereses empresariales detrás. Pero de ello somos las empresas responsables, debiendo superar el reto al que nos enfrentamos de la forma más rigurosa y excepcional posible. Debemos garantizar que el viaje del paciente, su incursión en la tecnología de la salud, se encuentre bajo unos estrictos parámetros de encriptación y protección de datos personales, comunicaciones, textos, informes y cualquier otro tipo de documento análogo para que esta transformación sea un éxito.

Asimismo, dado el acceso y posibilidad de gestión de la información que le estamos proporcionando al paciente, además de ofrecerles las compañías y organismos el nivel máximo de seguridad como configuración base para que su posible inacción no menoscabe su privacidad, el propio usuario debe ser consciente de que, para cumplir la legalidad, él tiene también un papel importante en uso y manejo de su propia información. Esa acción conjunta es la que dará los resultados que permitan ver ya solo con buenos ojos la irrupción en el sector salud de las nuevas tecnologías.

Alberto E. Porciani es CEO de Top Doctors Europa & LATAM

