



Inteligencia Artificial en Salud:  
Transformando los sistemas y los seguros médicos de Latinoamérica

# Contenido

01 **Introducción**

02 **El diagnóstico de Latinoamérica: sistemas de salud no digitalizados**

03 **Inteligencia Artificial: transformando la salud en la región**

04 **El factor Deloitte: experiencia y tecnología en seguros y salud**

05 **Conclusión**



Conclusión

# Introducción

En la actualidad, los datos son la nueva moneda de cambio: cada día, se crean cerca de 2.5 quintillones de *bytes* con información de las personas<sup>1</sup>. Pero ¿qué tanto de esas grandes cantidades de información realmente se aprovecha? Impulsar el buen uso de estos datos es, hoy, uno de los desafíos más importantes que tienen las empresas, en especial, las que participan en el sector salud de Latinoamérica.

Una buena noticia es que, utilizando la Inteligencia Artificial para el análisis de estos datos, ya es posible, para los centros médicos y las aseguradoras de Latinoamérica, mejorar la calidad de vida de sus pacientes, detectar fraudes e identificar oportunidades de negocio, por mencionar solo algunos de los beneficios de esta tecnología; sin embargo, buena parte de estas organizaciones aún aglomera la información en formatos físicos, no de forma digital, lo cual constituye un enorme obstáculo para el desarrollo de soluciones de negocio y de prevención de riesgos.

A través de este documento, deseamos compartir con usted cómo, utilizando bases digitales de datos, Inteligencia Artificial, Blockchain, Life Behavior y otras tecnologías, el ecosistema de Salud de nuestra región puede revolucionarse, mejorar su servicio y la calidad de vida de sus pacientes.

Sumado a lo anterior, por medio de casos de éxito y algunos ejemplos prácticos, explicamos cómo el equipo de especialistas en las industrias del Cuidado de la Salud y en Seguros de Deloitte Spanish Latin America, con el soporte global de una organización como la nuestra, puede ayudar a su organización a transformarse, con soluciones a la medida.

Sin más, esperamos que el presente informe le resulte útil y sea de su completo interés.

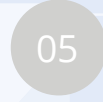
1. SeedScientific, "How Much Data Is Created Every Day?", 28 de octubre de 2021.



# El diagnóstico de Latinoamérica: sistemas de salud no digitalizados

En nuestra región, buena parte de los sistemas de salud, pese a los avances tecnológicos con los que contamos hoy, siguen almacenando los datos de cada uno de sus pacientes en registros físicos; no obstante, se ha comprobado que este método suele generar círculos negativos de negocio, en especial, para dos jugadores del ecosistema: los centros médicos y las aseguradoras.

En el caso de los centros de salud, el principal inconveniente de esta práctica es la falta de flexibilidad en la administración de sus recursos, ya que, al ser prácticamente imposible el análisis de la información en físico, no pueden anticipar temporadas de ocupación extranormal (ya sea mucha o poca) ni optimizar sus gastos.

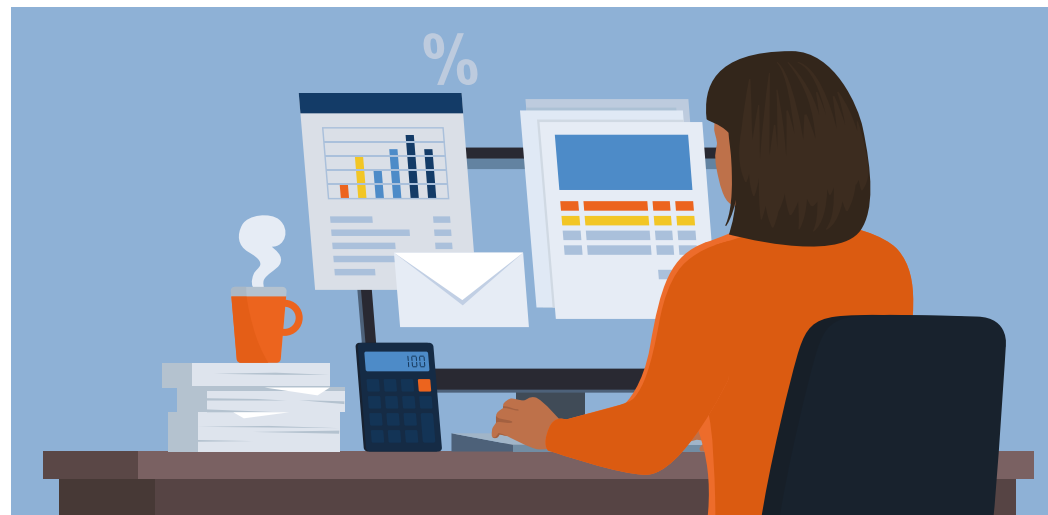


## Inteligencia Artificial en Salud: Transformando los sistemas y los seguros médicos de Latinoamérica

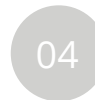
Por su parte, en el caso de las aseguradoras, existen dos consecuencias muy importantes:



**1)** Los seguros médicos no logran cubrir los servicios de salud que los pacientes verdaderamente requieren, porque existe una disparidad entre la oferta de los hospitales y la atención que los pacientes pueden pagar.



**2)** No es posible detectar el fraude, lo cual facilita que se receten medicamentos no relacionados con las enfermedades de los pacientes, incrementando el costo de las pólizas, elevando el costo de las primas y, en consecuencia, haciendo menos accesibles los seguros para las personas.

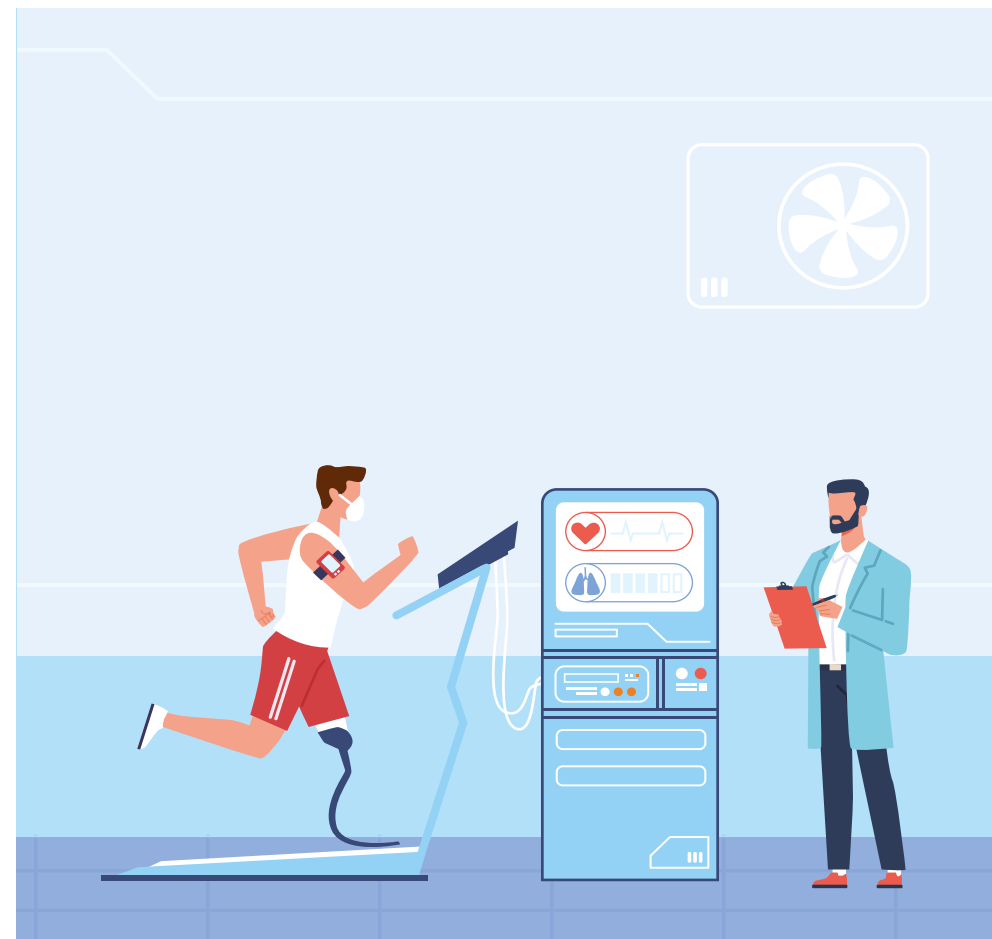


## Inteligencia Artificial en Salud: Transformando los sistemas y los seguros médicos de Latinoamérica

Tomando en cuenta estos efectos, en algunos países de la región se ha avanzado más en la utilización de bases de datos digitales y, para algunas empresas, la interoperabilidad es ya una realidad (es decir, la capacidad que tienen sus sistemas de información, dispositivos y aplicaciones para acceder, intercambiar, integrar y utilizar sus datos de manera cooperativa y coordinada, a fin de mejorar la salud de los individuos)<sup>2</sup>.

En Uruguay y Costa Rica, por ejemplo, sus ecosistemas son casi 100% interoperables, ya que cuentan con información centralizada y con reglas claras en la materia; en otras naciones, como en Argentina y en Colombia, hay avances importantes al respecto; pero, en el resto (incluido México), la información de los pacientes aún está muy fragmentada y es difícil de utilizar.

En ese sentido, es importante seguir impulsando la masificación de las estrategias de información digital, porque la creación de bases de datos y el uso de Inteligencia Artificial pueden prevenir escenarios adversos para las aseguradoras y empresas de salud, al igual que elevar su nivel de atención médica y la eficiencia de sus recursos.



2. Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Interoperabilidad para Principiantes: La base de la salud digital, noviembre de 2019.



# Inteligencia Artificial: transformando la salud en la región

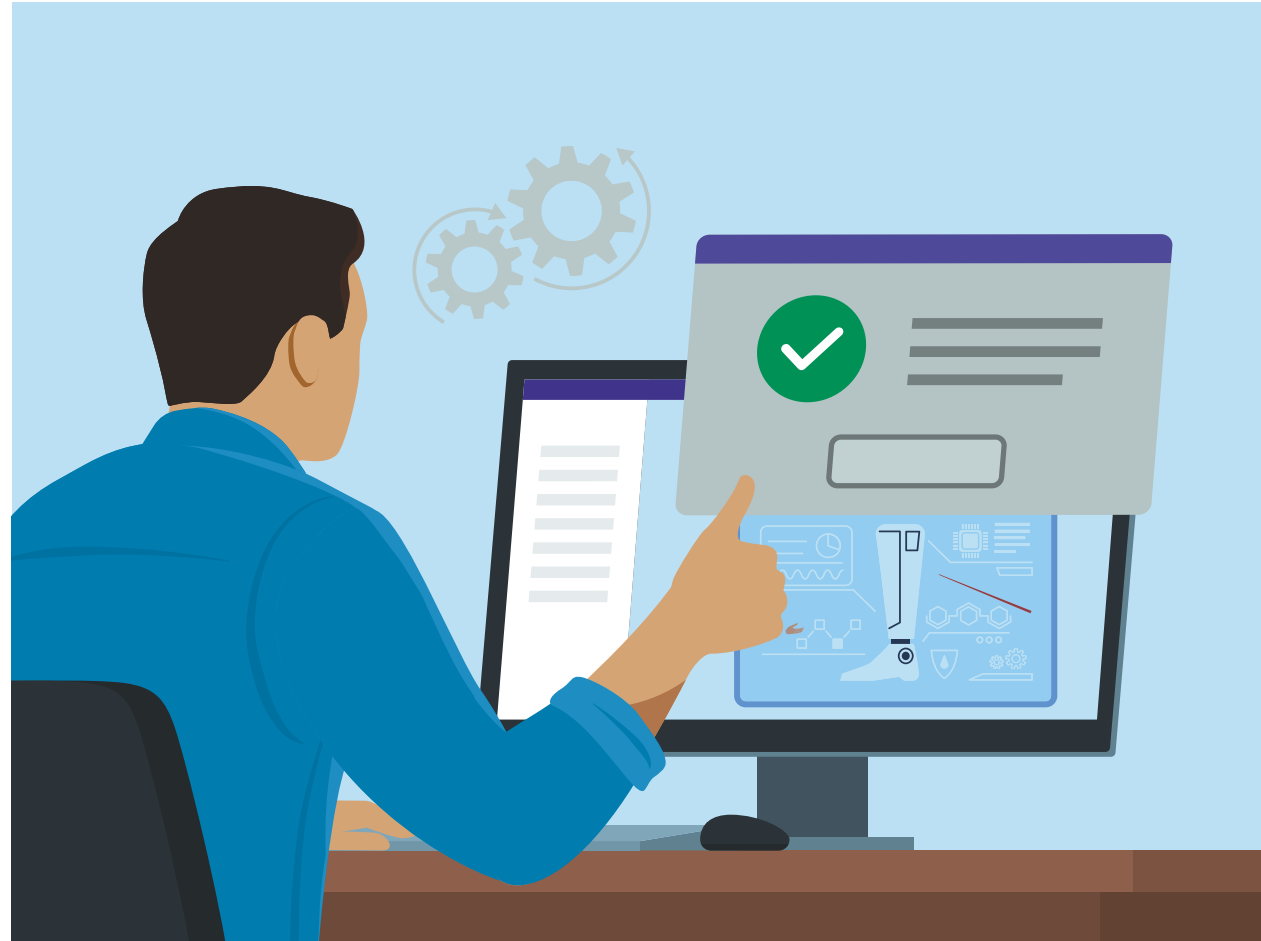
Algunas organizaciones latinoamericanas de salud, con una visión transformadora, entendieron la importancia de establecer, de manera digital, bases de datos individuales, poblacionales, institucionales y ambientales de sus pacientes, buscando nuevas formas de mejorar su calidad de vida.

En este punto, la Inteligencia Artificial ha jugado un papel imprescindible, ya que, por medio de algoritmos computacionales que mejoran de modo continuo, se analizan los datos de cada paciente para generar información mucho más profunda y valiosa que la obtenida por nuestras capacidades humanas, con el único propósito de impactar positivamente la atención médica de las personas.



## Inteligencia Artificial en Salud: Transformando los sistemas y los seguros médicos de Latinoamérica

Asimismo, este nuevo paradigma habilita la aplicación de otra clase de tecnologías, como blockchain, que se especializa en proteger tanto la transferencia como el acceso a la información de las instituciones de salud; o Life Behavior, la cual analiza el comportamiento de la gente, a fin de descubrir qué factores influyen ante el surgimiento de determinadas enfermedades (algo muy útil en nuestro presente, ya que está permitiendo reconocer en qué condiciones las personas se contagian de COVID-19, qué patrones comparten y cuáles son los efectos secundarios de las variantes de esta enfermedad, por mencionar algunos ejemplos).



01

02

03

04

05





## Inteligencia Artificial en Salud: Transformando los sistemas y los seguros médicos de Latinoamérica

Estas y otras cualidades de la Inteligencia Artificial se están traduciendo, en términos prácticos, en tres principales beneficios para los seguros y los centros médicos de América Latina:



**1) Verificación digital:** hoy, las empresas pueden garantizar que están cobrando sus productos y servicios a la persona correcta, y en las condiciones que ésta ha establecido, con lo cual se previene el riesgo de fraude.



**2) Mejora en la atención del paciente:** el aprendizaje obtenido de los portafolios de pacientes está facilitando la toma de decisiones, mejorando los diagnósticos y cambiando el enfoque de salud hacia la prevención, ya que es posible identificar qué acciones podrían evitar el desarrollo de síntomas graves o el brote de enfermedades.

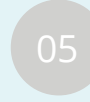


**3) Elevar la efectividad y la eficiencia de los recursos:** por medio de la analítica de datos, las organizaciones pueden identificar oportunidades para ser costo-efectivas y eficientes en cada fase del tratamiento de las personas.



# El factor Deloitte: experiencia y tecnología en seguros y salud

En Deloitte Spanish Latin America, contamos con un equipo de especialistas sumamente experimentado en soluciones en el Cuidado de la Salud y en Seguros para toda la región, el cual, utilizando tecnología de punta, basada en la Inteligencia Artificial, puede ayudar a las organizaciones a identificar patrones que permitan un mejor manejo de riesgos, recursos y enfermedades



## Inteligencia Artificial en Salud: Transformando los sistemas y los seguros médicos de Latinoamérica

A partir de las bases de datos de pacientes compartidas, hemos apoyado a múltiples instituciones a establecer sistemas de información capaces de retroalimentarse, de aprender y de identificar oportunidades para optimizar sus modelos de negocio:



En el caso de diversos **centros de salud** de la región, nuestras soluciones tecnológicas nos han permitido reconocer el comportamiento que tiene la demanda en temporadas normales y extraordinarias, para determinar:

- Si han calculado correctamente o no sus costos.
- Si cuentan con el personal de salud y administrativo que necesitan.
- Si han invertido en el entrenamiento y la infraestructura que podrían garantizar la mejor atención de los pacientes.



Con respecto a las aseguradoras, podemos apoyarlas en cualquier escenario en el que se encuentren, ya que contamos con diferentes *journeys* de acompañamiento durante la implementación de sus soluciones tecnológicas. Es más, si sus circunstancias no tienen precedentes, nuestra flexibilidad nos facilita el rediseño de la estrategia a seguir, con el propósito de prevenir situaciones de fraude, desperdicio, abuso, entre otras.



01

02

03

04

05



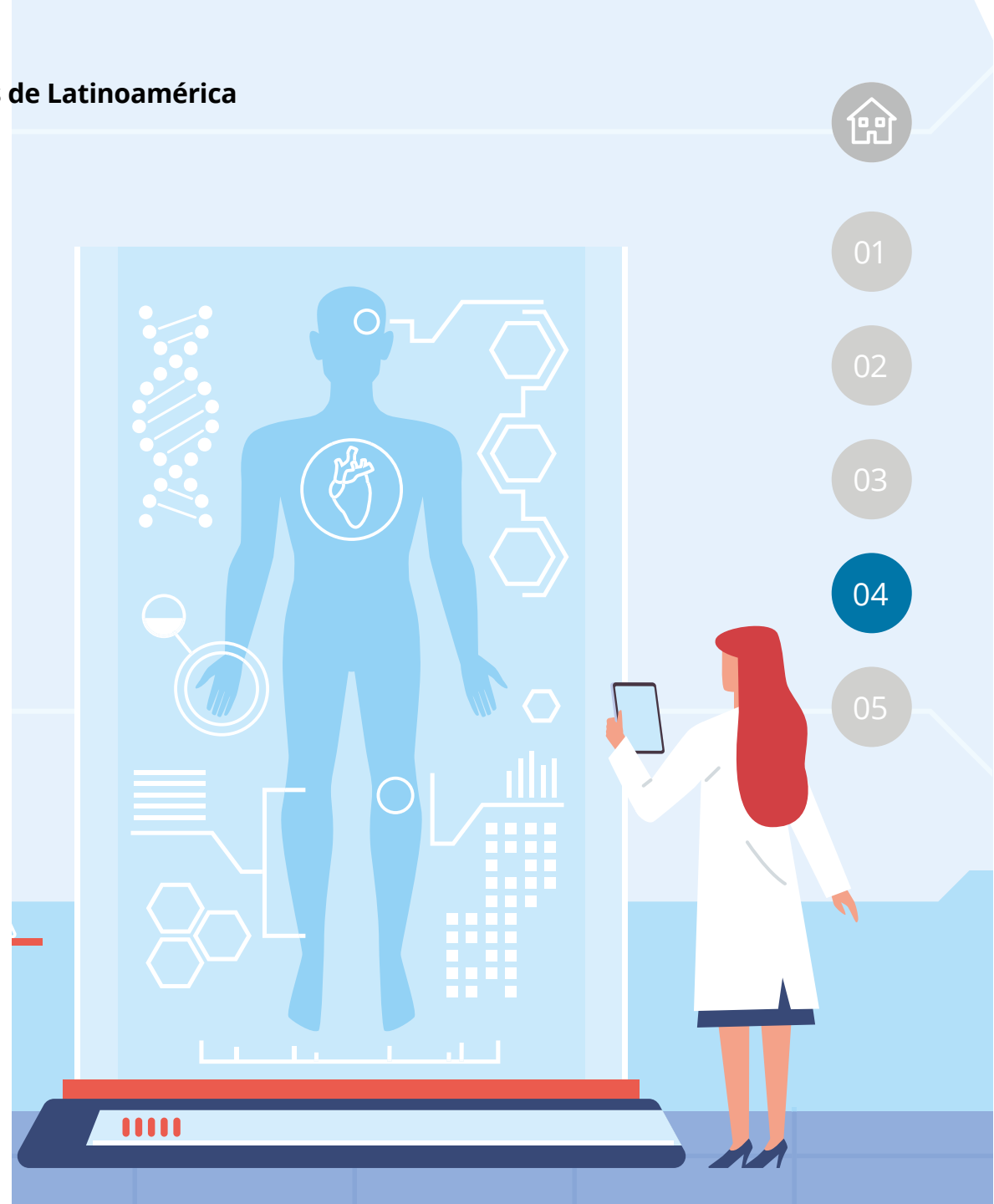
## Inteligencia Artificial en Salud: Transformando los sistemas y los seguros médicos de Latinoamérica

En materia de salud, las soluciones que implementamos nos permiten conocer y definir, con mayor nivel de detalle, el perfil de salud de las personas y, dependiendo de su información, podemos ubicarlas en cada fase de su ciclo de vida. De esta manera, nuestro *expertise* nos permite ayudar a nuestros clientes a desarrollar un modelo de salud preventivo, que les permita beneficiar a sus pacientes, evitar que tengan síntomas severos o prolongados, y gestionar de manera transparente cada aspecto de su tratamiento.

Una muestra de esta labor, la cual es reconocida a nivel mundial, es Clínicas del Azúcar (en México), donde, gracias al análisis de la información de pacientes con diabetes, logramos comprender sus tendencias de comportamiento y establecer intervenciones personalizadas para que adquieran hábitos saludables que contrarresten su enfermedad.

Asimismo, para las personas mayores de 60 años (que conforman la *silver economy*), tenemos las herramientas y el conocimiento para diseñar, junto con las organizaciones de salud y mediante Análisis de Datos, programas digitales que identifiquen sus hábitos (por ejemplo, si no se están moviendo lo suficiente) y generar, en consecuencia, instructivos y materiales para impactar positivamente en su calidad de vida.

Considerando las necesidades específicas de cada cliente, diseñamos y ofrecemos experiencias personalizadas de acompañamiento, partiendo de células independientes de servicio, para ofrecer soluciones por medio de un proceso punta a punta de interrelación que beneficia a todos.



# Conclusión

En Latinoamérica, debido a que aún existen áreas de oportunidad en el aprovechamiento de la información de los pacientes, nuestros sistemas de salud han permanecido operando bajo un enfoque reactivo, el cual dificulta la prevención de riesgos (como el fraude en la aplicación de seguros médicos), la flexibilidad en la administración de recursos de los centros sanitarios, y la anticipación del desarrollo de enfermedades y síntomas severos en las personas.

Ante ello, uno de los retos más grandes que tenemos, como región, es la elaboración de bases digitales de datos, para, con ayuda de la Inteligencia Artificial, analizarlas e interoperarlas, creando así modelos integrales de salud. De esta manera, nuestros ecosistemas de salud podrán adoptar un punto de vista activo y girar por completo alrededor del cuidado de la salud de las personas, lo cual mejorará la atención a lo largo de cada fase de su tratamiento y permitirá que los pacientes, desde sus dispositivos inteligentes, agenden consultas con facilidad, en los lugares y horarios de su preferencia.

Otro de los desafíos en materia de salud que tenemos a nivel regional es la desinformación. En ese sentido, estas tecnologías también pueden ayudar a ofrecer a los pacientes contenido curado por científicos, doctores, especialistas y centros de salud de prestigio, a través de plataformas digitales accesibles y eficientes.

Si bien la tecnología es una gran aliada, no garantiza el éxito de las nuevas estrategias en ambos sectores; el factor que realmente puede hacer una diferencia es la preparación y el correcto desarrollo de cada etapa del proceso de transformación de nuestras organizaciones.

Para ello, es fundamental contar con el apoyo de un equipo experimentado de especialistas en Cuidado de la Salud y en Seguros, como el de Deloitte Spanish Latin America, para ayudar a su organización a determinar qué soluciones implementar y cómo hacerlo, con pleno conocimiento del contexto latinoamericano y de las prácticas que mejorarán la oferta y la calidad de todo el ecosistema regional.





# Contactos

Si desea mayor información sobre cómo utilizar la Inteligencia Artificial para elevar al siguiente nivel los productos y servicios que ofrece su organización, le invitamos a comunicarse con nuestros Socios especialistas.

**Alexandro Arias**

Socio Líder de la Industria de Ciencias de la Vida  
y Cuidado de la Salud  
Deloitte Spanish Latin America  
alarias@deloittemx.com

**Eduardo Esteva**

Socio Líder de la Industria de Seguros  
Deloitte Spanish Latin America  
eesteva@deloittemx.com





Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com) para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría y assurance, consultoría, asesoría financiera, asesoría en riesgos, impuestos y servicios legales, relacionados con nuestros clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los aproximadamente 415,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, "Deloitte S-LATAM, S.C." es la firma miembro de Deloitte y comprende tres Marketplaces: México-Centroamérica, Cono Sur y Región Andina. Involucra varias entidades relacionadas, las cuales tienen el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".

Esta publicación contiene solamente información general y Deloitte no está, por medio de este documento, prestando asesoramiento o servicios contables, comerciales, financieros, de inversión, legales, fiscales u otros.

Esta publicación no sustituye dichos consejos o servicios profesionales, ni debe usarse como base para cualquier decisión o acción que pueda afectar su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Deloitte no será responsable de ninguna pérdida sufrida por cualquier persona que confíe en esta publicación.

