**Inspirados por pacientes, impulsados por la tecnologia**

Adrian Alberto Gutierrez Leal1\*

1. Universidad EAFIT. Departamento de Informatica y Sistemas. Medellín, Colombia.

\*aagutierrl@eafit.edu.co

El desempeno de las companias dedicadas a la salud, por distintos motivos, deja mucho que desear. El desarrollo de las tecnologias, en especial aquellas orientadas hacia la recoleccion y analisis de datos, ha representado una enorme oportunidad para esta y muchas otras problematicas que pueden presentarse en distintas organizaciones, sin importar el sector de la industria. Todas las organizaciones producen datos y estos son, en si mismos, activos importantes. Muchas empresas los usan para administrar sus procesos, pero en muchas ocasiones, unicamente en contextos muy especificos. No obstante, la ciencia de datos postula un increible potencial para la explotacion de datos, incluso fuera del contexto para el que fueron concebidos.

Como ejemplo concreto, la empresa UCB, enfocada en el sector salud, identifico la manera en que sus pacientes, gracias a medios digitales, eran ahora capaces de informarse por si mismos, sin necesidad de un doctor. De ahi, surge la necesidad de presentar una nueva propuesta de valor para mantenerse en un mercado cada vez mas competitivo. Esta solucion, seria la recoleccion y analisis de enormes volumenes de datos, para asi brindar una atencion personalizada a sus pacientes, fidelizarlos e integrarlos al conocimiento cientifico, convirtiendolos tanto en creadores como consumidores de conocimiento. La interpretacion de estos datos apoyaria a los proveedores de servicios de salud, permitiendoles estar mejor informados sobre distintos tratamientos.

La estrategia, mas alla del aspecto tecnico, involucra una transformacion cultural de personas no necesariamente relacionadas con el mundo de TI, pues debian ser agiles y generar resultados en cortos periodos de tiempo, en distintos departamentos. En un principio, el objetivo era el de concretar proyectos que sirvieran como demostracion sobre la utilidad del analisis de datos para generar interes, aplicando ingenieria inversa para identificar una poblacion y, posterior a ello, utilizar datos para generar soluciones. El principal factor que impulso esta transformacion fue la necesidad de reinventar modelos de negocio desde una perspectiva del cliente, asi como la urgencia de proponer una innovacion que liderara la industria del futuro.

Claramente, todo esto representa un riesgo, pues consiste en una inversion que, aunque de gran valor, podria no ser aceptada. Aun teniendo en cuenta que la analitica no reemplazaria las actividades nucleares de la empresa (medicina), sino que sumaria a su valor para convertirse en la empresa farmaceutica preferida por los pacientes, representaria un cambio importante en sus procesos, con metodos y tecnologias no muy bien entendidos por la mayoria del publico o inversores, especialmente en el contexto temporal en el que se desarrolla. Sin embargo, tal y como ha demostrado el tiempo, en distintas organizaciones y sectores, esta apuesta resultaria muy beneficiosa para los negocios y la experiencia del cliente.