

Mesa redonda

Comunicaciones cognitivas, el tratamiento del futuro para una mejor atención sanitaria

Redes & Telecom ha organizado un desayuno de trabajo, en colaboración con Alcatel-Lucent Enterprise, para hablar de la integración de la Inteligencia Artificial en las comunicaciones en el sector de la Sanidad. Grupo Recoletas, Quirón Salud y Vithas Hospitales han participado en el encuentro.



Cristina López Albarrán

cristina.albarran@bps.com.es

@Redesbps

www.redestelecom.es

La Inteligencia Artificial ya se está integrando en las comunicaciones para mejorar la atención sanitaria. Así ha quedado demostrado en el desayuno de trabajo organizado por Redes&Telecom, en colaboración con Alcatel-Lucent Enterprise, y en el que han estado presentes representantes de Grupo Recoletas, Quirón Salud y Vithas Hospitales.

Propuesta de valor

Las comunicaciones cognitivas han llegado al sector sanitario para quedarse pues permiten una gestión del paciente integral.

Por un lado, la IA ofrece una gran oportunidad de ganar en eficiencia reorganizando los procesos. Pero, eso sí, se debe asegurar un acceso a datos controlados, limpios, bien estructurados...

Por otro, las comunicaciones tienen una parte fundamental en Sanidad, sobre todo en el tratamiento de pacientes remotos.

Alcatel-Lucent Enterprise e IBM Watson han unido sus respectivas fortalezas para poner la inteligencia en las comunicaciones. El primero ayuda en la parte de comunicación en tiempo real, el segundo con su herramienta de computación cognitiva.



Y es que, el sector de Sanidad está experimentando una profunda y acelerada transformación en sus procesos. “La pregunta no es si sí o si no, sino cómo y cuándo se va a producir esta transformación”, indica Jean-Clovis Pichon, consejero delegado de Alcatel-Lucent Enterprise en España y líder del sector de Sanidad y de Administraciones en la región de Europa y Sur. “La Inteligencia Artificial va a estar presente en nuestro día a día, cambiando la manera en la que trabajamos”, añade. Precisamente esta incorporación de sistemas de IA en las comunicaciones en tiempo real entre personas da lugar al surgimiento de lo que se ha bautizado como “comunicaciones cognitivas”. Los casos de uso que se perfilan para este campo son muchos, admite el directivo, poniendo al usuario como el centro de todo. “Hasta reconocer el humor de una persona, a cómo se siente. Todo ello permite mejorar la atención al paciente”, explica.



Sin embargo, habrá que hacer frente a desafíos muy importantes. “El mundo sanitario está muy tecnificado en la cadena de producción, pero no tenemos la capacidad de gestionar los procesos”, observa Juan Carlos Sánchez Rosado, responsable de Healthcare & LifeScience de IBM para la región de España, Portugal, Grecia e Israel. “El reto es, por tanto, mejorar los procesos, la calidad y la atención sin aumentar los costes”, afirma. Según el portavoz de IBM, en Sanidad hay una propuesta de valor enorme en el aprovechamiento de los datos y es donde entra en juego la Inteligencia Artificial, permitiendo hacer comparaciones de lo que funciona y lo que no, y aplicar la analítica. “Pero IA no es algo nuevo, ya en los años 50 empezó con las redes neuronales. Lo que es novedoso es la cantidad de datos y la capacidad de procesamiento de los mismos, la tecnología de lenguaje natural o de reconocimiento de imágenes”-detalla-, “esto

nos va a permitir dar inteligencia en todo el proceso: diagnóstico, tratamiento, seguimiento... estamos al inicio del camino”.

Necesidades del sector

“Estamos en la época de los servicios”, señala Ángel Blanco, director de Organización, Procesos y TIC de Quirón Salud; “antes las innovaciones las trasladábamos nosotros a la sociedad, pero ahora no. Es la sociedad la que lo hace; ahora es el usuario el protagonista, el que marca la tendencia, independientemente del sector del que estamos hablando”. Este conjunto de cambios exigidos por los usuarios está obligando a hacer las cosas de forma diferente: “a trabajar con inmediatez, transparencia y de una manera personalizada. No se admite esperar, tenemos que funcionar 24x7 para lo urgente como para lo no urgente”. A tal fin, comienzan a surgir tecnologías que permiten modificar radicalmente los pro-



Jean-Clovis Pichon, consejero delegado de Alcatel-Lucent Enterprise España, y responsable de actividad comercial en Sanidad para la región Europa del Sur y América Latina

“La Inteligencia Artificial va a estar presente en nuestro día a día, cambiando la manera en la que trabajamos. Las comunicaciones cognitivas son fruto de la incorporación de sistemas de IA en las comunicaciones en tiempo real entre personas”



Josep Bardallo, director de Tecnologías de la Información - CISO de Gupo Recoletas

“Los dos grandes retos que tiene ante sí el sector es la orientación total al usuario y cómo gestionar con la tecnología y de manera segura el gran volumen de información que nos llega”



Juan Carlos Sánchez Rosado, responsable de Healthcare & LifeScience de IBM de la región de España, Portugal, Grecia e Israel

“La cantidad de datos actual y su capacidad de procesamiento, la tecnología de lenguaje natural o de reconocimiento de imágenes nos va a permitir dar inteligencia en todo el proceso de atención al paciente. Estamos al inicio del camino”



cesos y merece la pena invertir en aquellas que ayuden a automatizar. Por ejemplo, gestionar pruebas en los pacientes antes de verlos en la consulta, haciendo que esta consulta posterior sea ya de tratamiento, con los resultados de las pruebas diagnósticas sobre la mesa, no de primera relación con el usuario. También coger los datos que se tienen acumulados del paciente desde una década para dar al médico pautas sobre procedimientos. Es más, Ángel Blanco asegura que la anatomía patológica ya no se realiza en los hospitales. Hoy se escanea la información y se envía a un sistema central, y el doctor la analiza desde cualquier lugar, democratizando así los procesos y haciendo posible que el diagnóstico sea inmediato. No obstante, admite que “dentro de este cambio las comunicaciones son todo. La mayor partida que tenemos de gasto e inversión es todo lo relacionado con datos y

comunicaciones, con infraestructura”.

Por otra parte, Eladio Linares, CIO de Vithas Hospitales, coincide en que en comunicaciones e Inteligencia Artificial es donde hay que invertir. Además, alude a que deberíamos ser más certeros en el empleo de IA estudiando en qué aspectos nos podría ayudar, como en la mejora de la eficiencia, la calidad de los procesos o en las tareas de diagnóstico y prescripción farmacéutica de los profesionales de la salud. En concreto, según su parecer, esta tecnología podría colaborar en tres enfoques: dogmático (aplicándola para seguir el protocolo, el libro de Harrison), praxis (analizando cómo han operado otros médicos cuando se han enfrentado a un caso similar) y tratando casos que no se hayan dado nunca.

“Los dos grandes retos que tiene ante sí el sector es la orientación total al usuario (distinguiendo entre pacientes y profesio-



nales) y cómo gestionamos la tecnología de manera segura el gran volumen de información que nos llega y que va a aumentar con las wearables, IoT...” Josep Bardallo, director de Tecnologías de la Información y CISO de Grupo Recoletas afirma que “no tenemos estandarizados procesos como la telemedicina. Las nuevas tecnologías nos ayudarán a conseguirlo”.

Así las cosas, una de las principales necesidades que podrían cubrir las comunicaciones cognitivas en este campo es en el caso del paciente crónico, interviene Jean-Clovis Pichon. “Podemos aportar soluciones interesantes consiguiendo que esté atendido en su casa, haciendo posible hacer seguimiento en pacientes con tratamientos de quimioterapia o diálisis, por ejemplo. Esto ahorraría muchos costes a las sanidades públicas”. Y añade: “Las herramientas para hacerlo posible ya existen”, puntualiza.

Iniciativas en marcha

De hecho, las comunicaciones cognitivas ya están empezando a implantarse en los hospitales españoles. En el Grupo Recoletas han comenzado a analizar la información de la que disponen para comunicarse con los pacientes o clientes finales, confiesa Josep Bardallo.

Por otro lado, Eladio Linares, de Vithas Hospitales, admite que están trabajando en la realización de consejos personalizados de salud para mejorar la eficiencia y aumentar la demanda. Gracias al análisis de datos se pueden determinar protocolos y posibilita, como están haciendo ellos, casos de uso como notificar a los usuarios que tienen que hacerse una revisión. Además, van a invertir a corto plazo en un programa de clientes online. Su objetivo es tener 400.000 usuarios por este canal en 2020.

Quirón Salud va bastante avanzado en estos despliegues. “La medicina ha evolucionado de una medicina de actos a una medicina continua en la que un paciente está permanentemente conectado con el sistema sanitario: lee en Internet sobre su problema, cambia comportamientos, pregunta a amigos... Íbamos al hospital 1 ó 2 veces al año, y hoy hacemos cosas relacionadas con salud a diario. La comunicación es permanente y este nuevo concepto de medicina continua requiere otras técnicas de manejo diferentes”, reflexiona.

Como iniciativas alude a la automatización de diagnósticos por imagen. Tratan casos empleando algoritmos, recurriendo a una gran base de datos –tienen 15 millones de pacientes en ella– y al estudio de patrones. Analizan la información que poseen del usuario para anticipar su diagnóstico y enviarle las pruebas pertinentes. Concretamente, algunas -o varias- de estas técnicas se están utilizando en anatomía patológica, oncología y urología (cáncer colorrectal), oftalmología y en reproducción asistida. En este último caso, indica que se ha aplicado en la Fundación Jiménez Díaz (en Madrid) y cuenta con casi 2.000 pacientes nuevos. Han conseguido reducir el tiempo de consulta, adelantar el inicio del tratamiento un mes y medio y elevar la tasa de fecundidad un 4%.

“El paso lo marcan los sistemas, no las personas”, sentencia. En interconsultas,



Ángel Blanco, director de Organización, Procesos y TIC de Quirón Salud

“Dentro del cambio actual que está viviendo el sector sanitario, las comunicaciones son todo. La mayor partida que tenemos de gasto e inversión es todo lo relacionado con datos y comunicaciones, con infraestructura”



Eladio Linares, CIO de Vithas Hospitales

“Echamos en falta una normativa en España acerca del tratamiento de datos interno que nos permita abordar este asunto de manera conjunta entre la industria de las TIC y la Sanidad, porque la GDPR no lo cubre”



estudian el motivo de pedir cita con un especialista automáticamente, analizando su historia clínica, y deciden si hay que hacer pruebas. De esta manera, aseguran que acuda al profesional adecuado con las pruebas ya en la mano. Al hospital sólo vienen por una urgencia o derivados de atención primaria. Obtienen resultados en algunos casos, “en más del 70% de las consultas acertamos automáticamente con el especialista y todo ello guiado por el análisis de los datos”, precisa.

Respecto a la respuesta de los médicos, Ángel Blanco reconoce que hace 5 o 6 años

había rechazo, que al principio les costó adaptarse porque se trataba de una cuestión de ingeniería de procesos. “Hemos decidido dar un paso firme. Hoy no hay vuelta atrás, tenemos 800.000 pacientes online. El hospital nuestro que más actividad hace es el online”, subraya.

Normativa para tratamiento de datos

Sin embargo, la puesta en marcha de estas iniciativas ha de salvar un escollo importante que saca a relucir Eladio Linares, de Vithas Hospitales: el hecho que desde el sector sanitario se tienen los datos, pero no los algoritmos. Por eso denuncia: “echamos en falta una normativa en España acerca del tratamiento de datos interno que nos permita abordar este asunto de manera conjunta entre la industria de las TIC y la Sanidad, porque la GDPR no lo cubre”.

Jean-Clovis Pichon argumenta que en Francia cuentan con el certificado ADS, una normativa que debería estar implantada en el sector sanitario, “no sé si esta legislación se va a generalizar en Europa”, expresa.

“Hay mucho debate sobre de uso de los datos para investigación, en qué casos se debe dar un consentimiento informado expreso”, interviene Juan Carlos Sánchez Rosado. “Nuestro negocio es proporcionar plataformas y herramientas para hacer esos algoritmos, pero si no hay seguridad jurídica no puedes aplicarlos”, concluye. ■