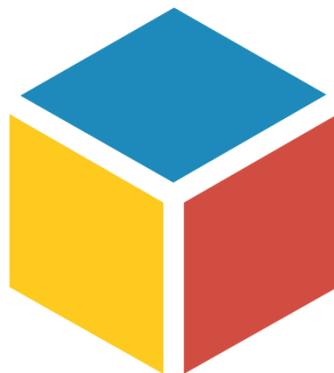


**INVESTIGACIÓN VIVA EN
EL SECTOR SOCIOSANITARIO**



H-Enea
Living Lab

MARZO 2014

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

INVESTIGACIÓN EN TORNO A LAS PERSONAS Y LA SOCIEDAD

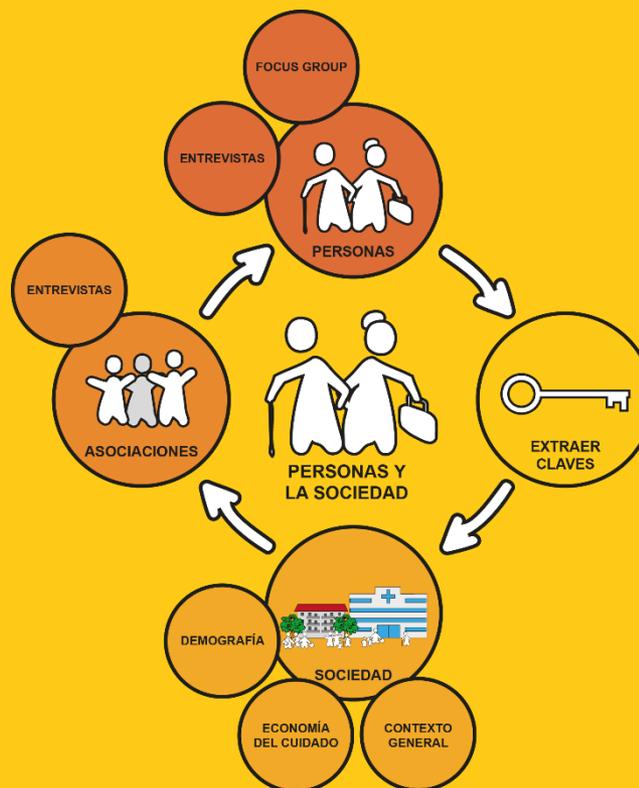
El método de investigación que seguimos desde H-Enea Living Lab es un proceso iterativo, en la cual cada paso sirve de aprendizaje y de redireccionamiento. En este caso la iteración ha consistido en tres ámbitos concretos: Comenzando desde la situación de la sociedad, profundizando en el contexto a través de entrevistas con asociaciones y por último con personas concretas de perfiles de interés.

AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO



INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS & SOCIEDAD

SOCIEDAD

CONTEXTO GENERAL

DEMOGRAFÍA

ECONOMÍA DEL CUIDADO

ASOCIACIONES

PERSONAS

CONTEXTO GENERAL

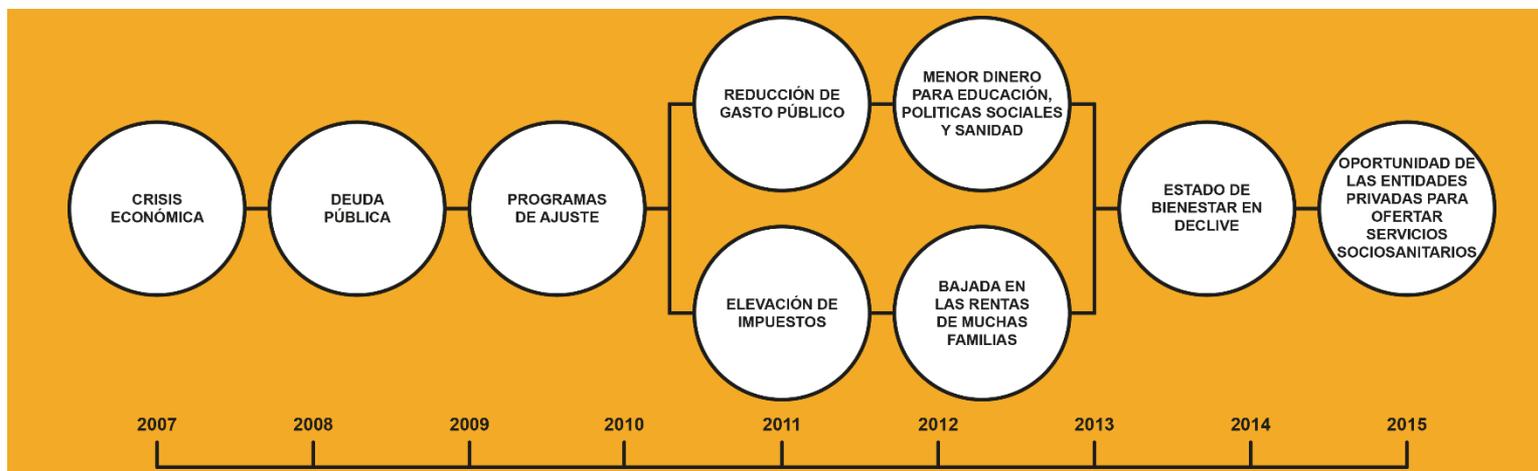
Para poder realizar un análisis socio-económico de la sociedad y el contexto en el que vivimos, debemos retrotraernos hasta el momento que comenzó la crisis económica. Esta crisis económica comenzó el año 2007 en EEUU como un problema en el sistema bancario, que conllevó a una crisis financiera. En Europa esta crisis afectó de diferente modo, debido a las características organizativas de los estados miembros. Esta crisis financiera ha acarreado, especialmente en los países del sur de Europa, a una crisis de deuda pública, por lo que se han llevado a cabo programas de ajuste. Estos programas se han centrado en la reducción del gasto público, en sectores como la educación y la sanidad, pilares básicos del Estado del Bienestar; y en la elevación de impuestos, lo que supone una bajada en las rentas de muchas familias. Esta coyuntura está abriendo camino a entidades privadas hacia la oportunidad de gestionar tareas que hasta ahora venían siendo desarrolladas por el Estado de Bienestar.

AGENTES & SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO



INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS & SOCIEDAD

SOCIEDAD

CONTEXTO GENERAL

DEMOGRAFÍA

ECONOMÍA DEL CUIDADO

ASOCIACIONES

PERSONAS

DEMOGRAFÍA

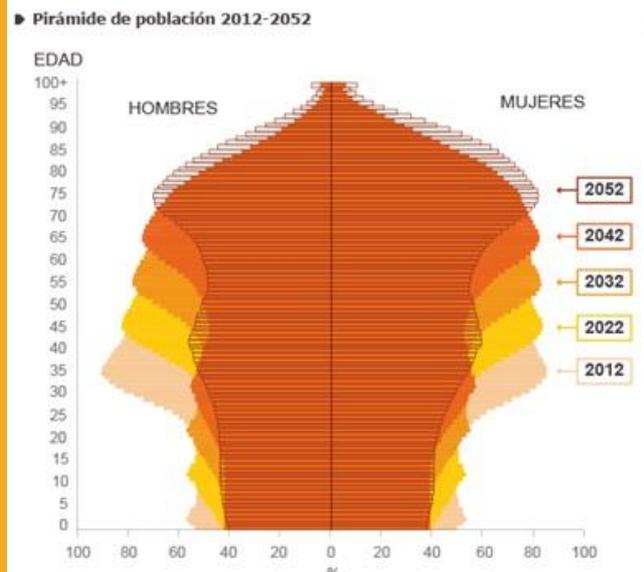
Desde hace tiempo se está dando un proceso demográfico de envejecimiento de la población debido a: el descenso de las tasas de mortalidad, sobre todo infantil, lo que aumenta la esperanza de vida; el descenso de las tasas de natalidad; y los cambios migratorios. En 2050 el Estado español será el país más viejo del mundo, estimando que habrá 4 personas mayores de 60 años por cada niña/o. Pero, sin ir tan lejos, ya a día de hoy se está vivenciando que la población envejece, en muchos casos, en situaciones de fuerte dependencia física (las cifras de dependencia y cronicidad se disparan a partir de la vejez y suponen un gasto público muy alto), con lo cual, se desarrolla más necesidad de cuidados tanto sociales como sanitarios.

AGENTES & SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO



INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS & SOCIEDAD

SOCIEDAD

CONTEXTO GENERAL

DEMOGRAFÍA

ECONOMÍA DEL CUIDADO

ASOCIACIONES

PERSONAS

ECONOMÍA DEL CUIDADO

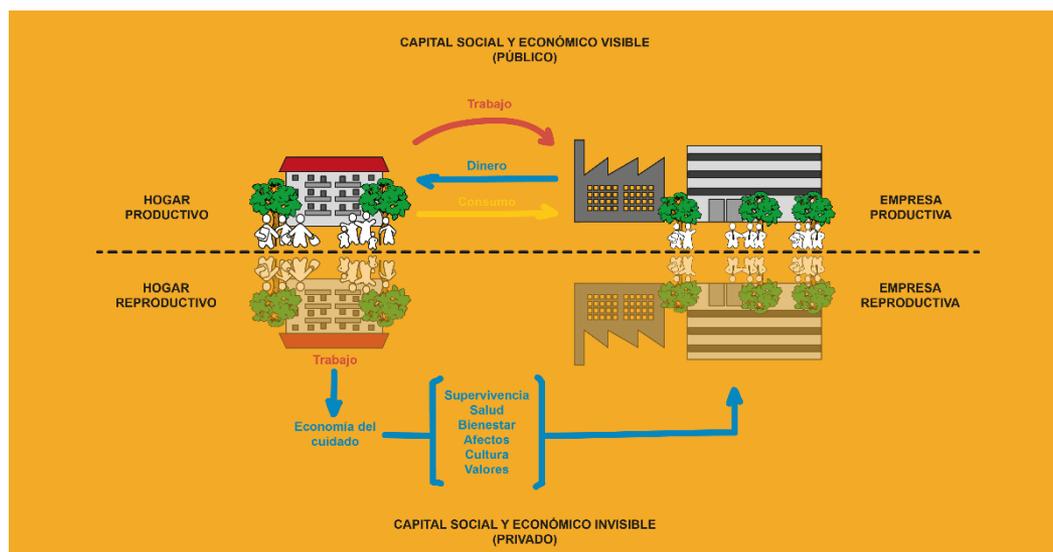
El crecimiento de un país, el bienestar y el progreso no dependen únicamente del llamado trabajo productivo, sino también de aquel que es clasificado como trabajo reproductivo. El trabajo productivo, generador de empleo, es aquel que se da en la esfera pública y que es retribuido monetariamente. El trabajo reproductivo es aquel que se ha venido dando en la esfera privada, los hogares, y que hasta hace poco no ha sido retribuido monetariamente. Este trabajo responde a necesidades relacionales y necesidades humanas, tales como, atender día y noche a personas enfermas, el cuidado de un bebe, decidir la dieta, administrar medicamentos, cocinar, mediar en discusiones... Este tipo de tareas han sido resueltas históricamente por las mujeres de forma gratuita en el ámbito del hogar, con la colaboración, en algunos casos, de políticas relacionadas con el Estado de Bienestar.

AGENTES & SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO



INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS & SOCIEDAD

SOCIEDAD

CONTEXTO GENERAL

DEMOGRAFÍA

ECONOMÍA DEL CUIDADO

ASOCIACIONES

PERSONAS

ECONOMÍA DEL CUIDADO

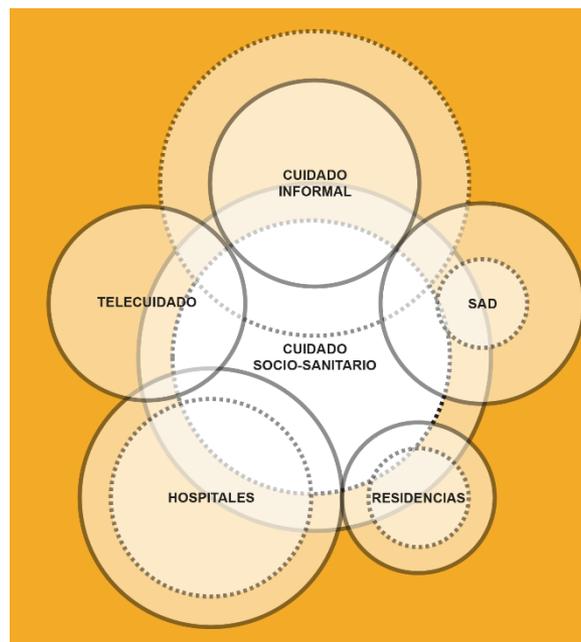
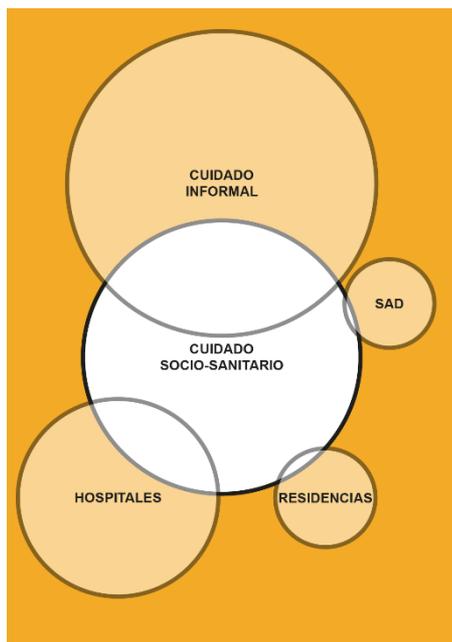
En las últimas décadas se han manifestado una serie de factores que alteran la organización que históricamente se ha desarrollado respecto al reparto de tareas. La entrada masiva de las mujeres al mercado laboral ha supuesto una reducción en los tiempos de las tareas de cuidado. Además de ello, el envejecimiento de la población supone una mayor necesidad del cuidado. Es por ello, que la economía del cuidado ha ido transformándose y adaptándose a las nuevas necesidades de la sociedad. Las soluciones anteriores no dan abasto y por lo tanto han ido surgiendo nuevas soluciones, tales como el telecuidado.

AGENTES & SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO



INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS & SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

ENTREVISTAS

PERSONAS

ENTREVISTAS CON ASOCIACIONES

Las iniciativas sociales que dan respuesta a necesidades individuales o colectivas han existido siempre. Estas iniciativas, a lo largo de los años, han ido formando grupos organizados de ciudadanía comprometida con temáticas que afectan bien a su vida cotidiana y/o a los problemas básicos de la sociedad.

Estas asociaciones no solo se encargan de ir captando y generando respuestas a las necesidades concretas de sus colectivos, sino que además son ellas mismas las que ofrecen productos o servicios concretos para solventar las problemáticas que se presentan en las vidas de las personas afectadas. Por ello, es interesante destacar la importancia de tenerles en cuenta a la hora de desarrollar nuevos negocios, no solo como agentes clave de acceso a la información, sino también como posibles partners o incluso como clientes.

AGENTES & SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

AGENTES CLAVE
Y ACTIVO DE
LA REALIDAD
SOCIAL

AGLUTINAN A UN
GRAN NUMERO
DE PERSONAS

ENTIENDEN LA
REALIDAD Y
CAPTAN LAS
NECESIDADES

CANALES PARA
OFRECER
PRODUCTOS
Y SERVICIOS

ACTUALIZADAS;
CONSTANTE
CONTRASTACIÓN
CON LA REALIDAD

BUSCAN Y
CONSTRUYEN
RESPUESTAS Y
SOLUCIONES A
LAS NECESIDADES

* Directorio creado por Osakidetza de asociaciones relacionadas con la salud: http://www.osakidetza.euskadi.net/r85-ckcent10/es/contenidos/informacion/asociaciones/es_salud/a.html

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

ENTREVISTAS

FOCUS GROUP

ENTREVISTAS CON PERSONAS

A partir de las entrevistas con personas usuarias se ha observado que es necesario hacer una lectura de los modelos socio-culturales que se dan en el contexto respecto a la gestión de las tareas de cuidado. La forma de organización o las formas de sentir y de pensar de las personas involucradas en el cuidado de personas dependientes, pueden potenciar o obstaculizar el éxito otros modelos de cuidado. Las personas comentan que existe un modelo de pensamiento cultural que conlleva a realizar las tareas de cuidado de una forma determinada:

*“Si a nosotros nos han cuidado nuestros padres cuando éramos niños, pues parece que luego tenemos una **obligación de cuidarles** a ellos también cuando son mayores y lo necesitan”*

*“Toda nuestra cultura, mentalidad, parece que **tienes que sufrir con ellos** [los padres mayores], porque así parece que les quieres más, que eres la mejor hija y la mejor persona, porque estas entregada en cuerpo y alma”*

“Una cosa es mentalmente decir que no quiero volcar ese sacrificio. Pero luego está el sufrimiento emocional por la cultura o educación que hemos recibido.”

AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

ENTREVISTAS

FOCUS GROUP

FOCUS GROUP

Además de las entrevistas con las personas usuarias, se realizó una dinámica grupal para discutir sobre el término sanidad, relacionándolo con la salud y el contenido de la educación. En el punto en el que todas las personas coincidieron independientemente de la edad y en relación a la **educación** es el siguiente:

*“Vives un cuarto de tu vida cuidando a tus hijos, otro cuarto de vida cuidando a tus padres, más o menos otro cuarto para vivir y el otro cuarto cuidando de ti. **Yo ese esquema no lo quiero vivir ni lo quiero para los demás**”*

“Yo no deseo para mis hijos lo que me ha tocado a mí, a mi me ha tocado, o criar o cuidar [...] No quiero para mis hijos, pero tampoco les estoy enseñando algo diferente”

Junto con ello, también el aprendizaje de la **gestión emocional** se torna una necesidad a la que, en muchos casos, no se sabe responder, en relación tanto a la vejez como al afrontamiento de la situación de dependencia por parte de las personas cuidadoras.

AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

ENTREVISTAS

FOCUS GROUP

FOCUS GROUP

Respecto a los temas relacionados con la **salud**, las personas de **mayor edad** de la dinámica destacaron lo siguiente:

*“De mi espero que nadie se ocupe [...] yo quisiera morirme en una situación que eso lo pudiera vivir así, **sintiéndome autónomo**, con alguna capacidad de decidir sobre algunas cosas y en un contexto de tranquilidad, de seguridad [...] que tenga opción de acceder a asistencias profesionalizadas, mi herencia vital,...”*

*“Decimos salud ¿no? Pero no es solo ausencia de enfermedad, sino **bienestar físico**. Yo puedo estar enfermo pero, si estoy bien fuerte emocionalmente, igual hasta disfruto más de lo que estoy disfrutando ahora [...] Si eso es romperme una pierna, me va a fastidiar, pero me preocupa que mentalmente esté en condiciones de superar eso”*

Sin embargo, en las personas participantes de una **edad entre 35 y 50 años** cuidadoras de niños o personas dependientes, las preocupaciones están más relacionadas con la salud en un sentido de tener **tiempo para su propio cuidado**:

“Echo de menos el cuidado mío. Tengo la sensación de que estoy dando mucho, recibo, pero no, el cuidado físico, mental... el cuerpo me está pidiendo esto y es una lucha”

AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS & SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

ENTREVISTAS

FOCUS GROUP

FOCUS GROUP

Sin embargo, a través de la dinámica con personas usuarias, hemos podido descubrir que el **cuidado a niños** se distingue mucho del **cuidado a las personas mayores**, no tanto en la forma en la que se hace o el tipo de tareas de que consta, sino más bien en el significado que tiene para las personas y lo que supone para cada una de ellas:

*“La educación de los hijos es hacia el futuro, tiene componentes de gratificación, en cambio **la de los padres es inversa, obligación, tiene componentes morales, negativamente culpabilidad, no tiene futuro**”*

Paralelamente a este factor, la concentración de la población en grandes núcleos urbanos, el hecho de que los lugares de trabajo se encuentren fuera de los espacios dedicados al cuidado, también dificulta y multiplica los tiempos de las tareas de cuidado. Por último, la adaptación **de los tiempos de la empresa también supone menos horas de dedicación al cuidado, y muchas veces, la pérdida de redes sociales de apoyo** para la resolución de estos asuntos cotidianos. En este sentido, destacar que el hecho de poder contar con una red de apoyo que ayude en las tareas de cuidado es valorado como necesario:

“Yo tengo la suerte de tener a mis suegros y padres cerca. Ganan ellos, ganamos nosotros y ganan los niños, porque han tenido la experiencia de la familia extensa”

AGENTES & SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

INVESTIGACIÓN DE AGENTES & SECTORES

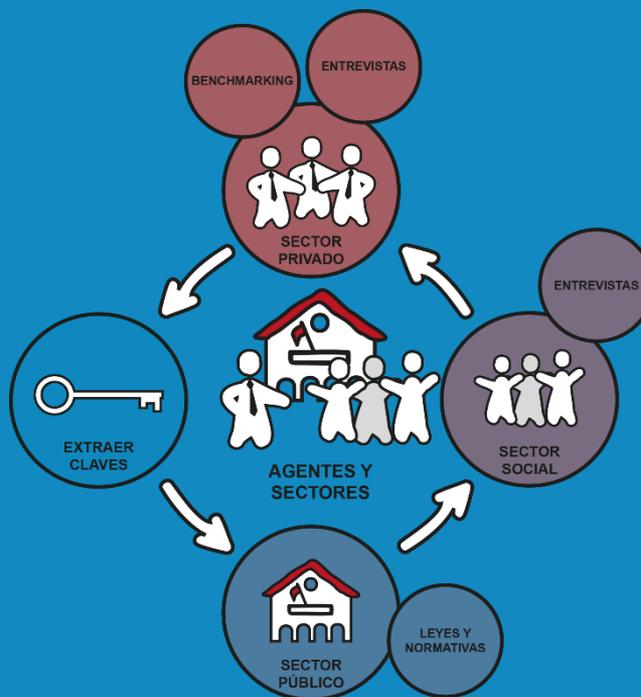
Esta segunda vía de investigación también sigue un proceso iterativo, en la cual cada paso sirve de aprendizaje y de redireccionamiento. En este caso la iteración ha consistido en tres sectores concretos (sector social, público y privado), donde a través de entrevistas y análisis se va conociendo el sector socio-sanitario en más profundidad. Lo cual nos ayuda a extraer claves importantes para la detección de oportunidades de negocio y para el planteamiento de nuevas soluciones.

AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO



INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

SECTOR PÚBLICO: ESTUDIOS

Para el desarrollo de nuevas soluciones y su correspondiente modelo de negocio es necesario estudiar y entender el marco regulatorio del sector socio-sanitario, en este caso en el entorno del hogar. A continuación se pasará a comentar aquellas fuentes bibliográficas que se han considerado más importantes:

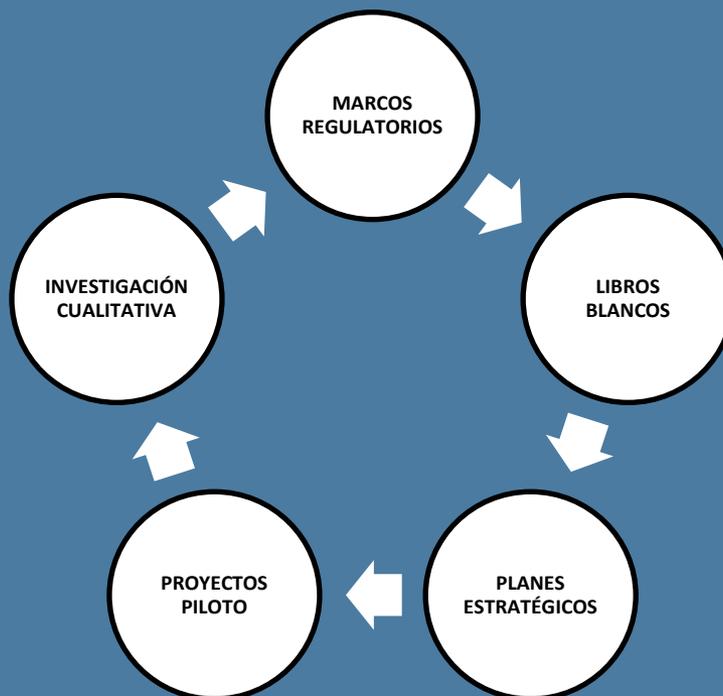
AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

ESTUDIOS

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO



INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

Libro Blanco de Coordinación SocioSanitaria en España

Se estima esencial fomentar la coordinación entre los dos ámbitos tanto el sanitario como del social para optimizar recursos públicos destinados a la atención de las personas con enfermedades crónicas o en situación de dependencia.

En ese sentido, la investigación se centra en aquellas propuestas que tengan que ver con la asistencia de personas dependientes y crónicas en el hogar. Es por ello que la teleasistencia y la telemonitorización móvil se consideran soluciones innovadoras para la optimización de los recursos existentes.

Ministerio Sanidad, Política social e Igualdad, 2011

AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

ESTUDIOS

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

Etxean Ondo

El proyecto se dirige a construir y aplicar un modelo de atención integral centrado en la persona que, por su situación de fragilidad, discapacidad o dependencia, precisan de apoyos o de ayudas de otras personas para seguir viviendo en su hogar y desarrollar su proyecto de vida.

Gobierno Vasco, Ingema y Fundación Pilares, 2012

Envejecimiento, vivienda y entorno

Es un estudio cualitativo realizado por Ingema desde el que se investiga sobre el papel que cumplen los hogares en el proceso de envejecimiento y sobre el papel que cumplirán en el futuro. Por otra parte investiga sobre el nivel de conciencia que existe sobre la vida dependiente.

Gobierno Vasco e Ingema, 2012

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

Estrategia para afrontar la cronicidad en Euskadi

Los enfermos crónicos no están en el sistema de radar del sistema de salud. Esto es así porque desde hace décadas el sistema se ha construido con una lógica de rescate, de salvar vidas, y por ello está centrada en enfermedades agudas. Ante el avance de las enfermedades crónicas es necesario complementar este sistema con uno que razone tanto en términos de cuidar como de curar, con el potencial añadido de prevenir hospitalizaciones y reducir costes.

Gobierno Vasco, 2010

AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

ESTUDIOS

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

Estudio de caso de Kaiser Permanente

La primera versión del documento se inspiró en la comparación entre el NHS (Sistema Nacional de Salud del Reino Unido) y Kaiser Permanente de los EE.UU. El propósito principal del estudio es comprender mejor las diferencias en rendimiento entre ambos sistemas. Desde el análisis de Kaiser que se plasma en el estudio se subraya la importancia de introducir el hogar como foco de atención para el desarrollo de prestaciones de servicios desde lo sanitario.

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

SECTOR SOCIAL: ESTUDIOS

Otra de las claves de la investigación ha sido el analizar el sector social, ya que en el se puede encontrar el mayor conocimiento y experiencia en torno a las necesidades latentes de las personas dependientes. Por lo tanto, a través de las entrevistas realizadas con agentes del sector social, se han podido extraer claves necesarias para diseñar una solución eficaz. Las entrevistas realizadas en el ámbito social han consistido en fundaciones, empresas sociales, asociaciones y otros agentes.

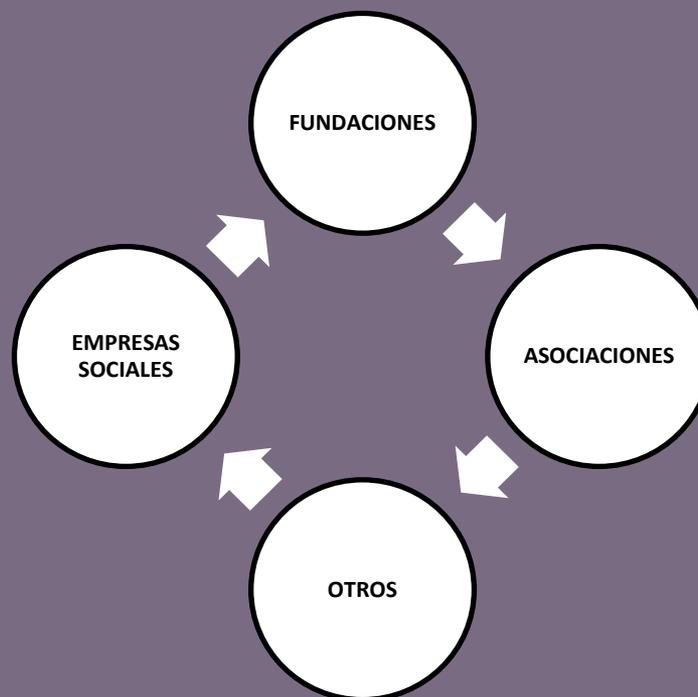
AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

ESTUDIOS

SECTOR PRIVADO



INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

OPTICAE Oportunidades empresariales sobre Tecnologías de la Información y Comunicación para la Autonomía en el proceso de Envejecimiento

Es una colaboración entre la fundación Empresa y Sociedad y el CEAPAT-IMSERSO. Es una recopilación de actuaciones empresariales en respuesta al desafío de una vida más larga y más activa, de nuestra población. Desde este estudio se han extractado aquellas propuestas relativas al hogar.

Fundación Cruz Roja

Es este caso se han analizado dos propuestas diferentes de la fundación. Por un lado, aquella que pone en valor las nuevas propuestas tecnológicas, a través de la teleasistencia, y por otro lado, aquella que pone en valor el apoyo de la ciudadanía, el Portal Solidario.

La teleasistencia simboliza para la Cruz Roja las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación al desarrollo y el bienestar social. Fundamentalmente, permiten que las personas mayores puedan permanecer en sus domicilios durante el máximo tiempo posible.

El Portal Solidario trata de una reflexión sobre qué ocurriría si el Estado del Bienestar desaparece. Desde esa reflexión la Cruz Roja subraya que mientras el Estado del Bienestar disminuye la solidaridad entre personas próximas será cada vez más crucial. Es por ello el planteamiento de un portal de vecinos solidario, donde cualquier persona del portal que tenga una urgencia pueda tener el acompañamiento de las personas del vecindario.

AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

ESTUDIOS

SECTOR PRIVADO

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

SECTOR PRIVADO: ESTUDIOS

Por último se profundizó en los agentes del sector privado del ámbito sanitario. Se formuló un grupo de trabajo formado por un panel de expertos y representantes de diferentes sectores del ámbito sanitario. Desde ese grupo salieron una serie de aportaciones y observaciones que ayudaron a focalizar la posterior investigación que se realizó basándose en diversos informes sobre el sector:

AGENTES &
SECTORES

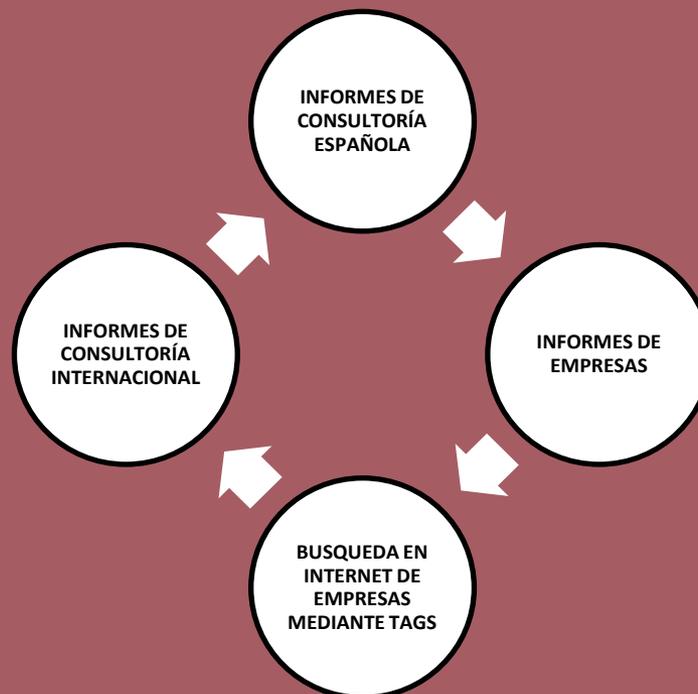
SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

ESTUDIOS

BENCHMARKING



INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

Diez temas candentes de la Sanidad Española

El modelo actual de asistencia, basado en repetidas visitas a la consulta médica, mayoritariamente presenciales, y en muchos casos con la necesidad de además de pasar por varios especialistas y dispositivos asistenciales, es insostenible, aparte de incomodo y poco efectivo. En este contexto se plantea la **mHealth**, definida como la prestación de servicios sanitarios o de información relativa a la salud a distancia a través de dispositivos móviles. El informe plantea los posibles beneficios que acarrearían estas nuevas soluciones a diferentes sectores de la sociedad.

- **Pacientes:** Mayor acceso a médico, mejor control de su salud
- **Médicos:** Mejora de la calidad asistencial mejora de la eficiencia, mejor manejo de pacientes con enfermedades crónicas.
- **Aseguradoras:** Reducción de costes de la asistencia, promoción de hábitos de vida saludables, diferenciación del producto sobre la competencia.
- **Industria farmacéutica:** Oferta de estrategias de adherencia al tratamiento, mejora de las relaciones con los pacientes.
- **Proveedores de tecnologías sanitarias:** un negocio de gran volumen y rápido crecimiento.

Por otra parte el sector sanitario es un mundo de nuevos entrantes, es más, gran parte de la innovación en el sector procederá de ellos.

- **Empresas de telecomunicaciones**
- **Instituciones bancarias**
- **Empresas de venta minorista**

PWC, 2013

AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

ENTREVISTAS

BENCHMARKING

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

Pulse of the Industry Medical Report

Este trabajo profundiza en la disrupción que las tecnologías **mHealth** (prestación de servicios sanitarios o de información relativa a la salud a distancia a través de dispositivos móviles). La implementación de estas nuevas soluciones a la vez de presentar una oportunidad para reducir costes en el sistema sanitario, lo hace complejo, ya que supone la entrada de nuevos proveedores. Las empresas de tecnología médica se verán afectadas por grandes cambios no sólo en sus propuestas de valor sino también en sus modelos de negocio.

Ernst & Young, 2012

AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

ESTUDIOS

BENCHMARKING

TIC y Salud personal

En este estudio se pueden observar conclusiones obtenidas desde la visión de la informática y desde la visión del emprendimiento:

- **La visión de la informática:** En el campo de la investigación biomédica se realiza análisis de la información pero a nivel organizativo y en los procesos de los centros sanitarios no se está utilizando la información, que es valiosísima desde hace muchos años.
- **La visión del emprendimiento:** En un caso de una empresa dedicada a e-Health para el seguimiento de pacientes crónicos, latecnología que utilizaba estaba madura pero la empresa tuvo dos grandes problemas: uno, encontrar quien pagaba el seguimiento de esos pacientes y se hacia cargo de las consecuencias operativas del seguimiento, y dos, que curiosamente los pacientes a la hora de la verdad son muy difíciles de persuadir para que gestione su enfermedad, con lo que muy pocos se beneficiaban del servicio.

Fundación Telefónica, 2013

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS & SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

SECTOR PRIVADO: BENCHMARKING

AGENTES & SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

ESTUDIOS

BENCHMARKING

	EMPRESAS	AUTO	INF	SAD	SAD	MOV	SOC	AS	FUN	SA	RES	HOS	HOS	AS	TE	MED	
		CU	OR	AD	AD	IC	IA	OC	DA	LA	ID	P	P	IS	LE	IC	
		DA	M	P	I	IA	IA	CI	CI	LA	CI	P	P	TE	MON	IN	
		DO	AD	BL	VA	LES	LES	ONES	ONES	DE	AS	BL	AD	LE	IT	TE	
M E R C A D O	Asispa				x			x		x	x				x		
	Avanza				x						x				x		
	Ballesol										x				x		
	Beti On (33 000)											x			x		
	Cruz Roja (315 000)	x	x		x			x		x	x				x		
	Eulen (150 000)				x 23 000					x 1 800	x 5 500				x 42 000		x
	GSR			x						x	x				x		
	Igon (12 000)														x	x	x
	Personalia		x		x						x	x			x 46 500		
	SARquavitae (200 000)				x 12 600				x	x	x				x 17 000		
	Servicios de Teleasistencia		x												x	x	
	Grupo SSI (1 500)		x	x	x			x									
	Step Salud				x										x		
	Televida (125 000)		x		x										x		

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS & SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

CLAVES DE MERCADO: Personas usuarias

- Tener en cuenta qué cambios actitudinales o de hábitos pueden ser necesarios para que un negocio funcione.
- El cuidado de las personas mayores dependientes es realizado por las familias en el 85,4% de los casos, es importante considerar estas relaciones, la forma en la que se dan, las características que tienen y a qué necesidades responden.
- Las personas cuidadoras pueden también desarrollar necesidades a través de las cuales plantear productos/servicios que les permitan conservar su bienestar y calidad de vida, al mismo tiempo que conservan el de las personas a las que cuidan.
- Hay que tener en cuenta los núcleos convivenciales, ya que pueden surgir productos y/o servicios de la interconexión de esos espacios o en función de cuál sea el sector al que se cuida (personas dependientes, personas cuidadoras, niños de las personas cuidadoras...)
- Las necesidades de las personas cuidadoras van cambiando en función del periodo de la vida en el que se encuentran (cuidado de hijos, cuidado propio, necesidad de cuidado)
- Contrastar las propuestas de valor con las personas usuarias que se encuentran en situaciones de cuidado. En este sentido, a partir de sus experiencias de cuidado formular pautas educativas, para las siguientes generaciones.

AGENTES & SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS & SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

CLAVES DE MERCADO: Personas usuarias

- Se torna importante analizar cuales son las respuestas comunitarias que se le dan a las necesidades concretas, creando sinergias, para no repetir recursos y para poder descubrir nuevas posibilidades de negocio.
- El tipo de enfermedad que marca la dependencia y/o cronicidad es un factor muy relevante, ya que los procesos de cada una de ellas es muy diferente y por tanto las necesidades que surgen también.
- Es de suma importancia entender que las personas receptoras de servicios y/o productos relacionados con el cuidado, siguen siendo las protagonistas de sus vidas. Por lo que la solución que se plantee deberá atender a su autonomía para que no sea entendido como una usurpación de su lugar en las redes de cuidado.

AGENTES & SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

CLAVES DE MERCADO: Entramado social, público y privado

- Ha adquirido una gran relevancia el cómo estructurar los nuevos negocios desde el punto de vista de las formas de financiación.
- Debido al descenso en la renta del hogar medio, el cómo se propongan las formas de pago es importante par el negocio. Es decir que no sean las personas usuarias las que paguen todo, por ejemplo sistemas de co-pago en los que se tengan en cuenta las situaciones de renta de los hogares)
- Observar las respuestas o casos de éxito que se dan en otros países, para que sirvan como ejemplo de posibles modelos y ayuden a repensar los sistemas existentes.
- Abrir el campo a nuevos sectores de negocio, como la industria del cuidado, que es importante para el mantenimiento no solo del sistema económico, sino también de la propia sociedad y la calidad de vida.
- No centrarse únicamente en lo evidente, sino también en aquellos sectores que van a ser consecuencia directa e indirecta de los cambios socio-culturales que se están dando (cuidado de niños, conciliación laboral, prevención, envejecimiento activo...)
- Las prestaciones de productos y servicios relacionados con el entorno del cuidado viene determinada por la interacción de agentes provenientes tanto del sector social, privado como público.

AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

CLAVES DE MERCADO: Entramado social, público y privado

- Los sistemas sanitarios y sociales son muy heterogéneos entre diferentes países, por lo que si se tiene que plantear un negocio con intención de expandirse internacionalmente Europa es un territorio muy complicado. Cada país tiene su propia legislación, en cambio en EEUU aunque la regulación a superar es muy restrictiva no existe esa heterogeneidad legislativa.
- Existen barreras tanto económicas como sociales para poder implantar soluciones de Telemonitorización en el mercado. Estas soluciones precisan de muchos cambios organizativos, de modelos de negocio, exigen que el sector sanitario se abra a nuevas posibilidades.
- El sector social es un sector que pone en valor su capacidad de llegar a las personas usuarias y desde ahí desarrolla sus propuestas de valor.
- Las asociaciones nos permiten acceder a un gran número de personas para entender sus realidades y captar las necesidades. Además son agentes pioneros en la búsqueda y construcción de respuestas y soluciones para esas necesidades. Por tanto, pueden ser un partner ineteresante e incluso un futuro cliente.
- Los pilotos desarrollados demuestran que las soluciones tecnológicas no están llegando al mercado.

AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

CLAVES DE MERCADO: Entramado social, público y privado

- Los casos que han resultado exitosos, son aquellos que han sido capaces de interactuar entre agentes de diferentes sectores. La interacción de lo tecnológico y de lo social TECH-TOUCH ha resulta clave para que la percepción de la persona usuaria sea:

“me siento cuidada, hay una persona que se preocupa de mí a pesar de no estar presencialmente conmigo”

- Se deduce que para determinadas tecnologías, la dificultad está en llegar al mercado, y se detecta que hay soluciones stockadas que están descontextualizadas:
 - Sea porque necesitan conectarse a servicios locales para poder ofrecer un pack TECH-TOUCH.
 - Sea porque no están posicionándose en el canal adecuado.
 - Sea porque han perdido capacidad financiera para abordar las siguientes etapas relativas a la fase de lanzamiento. Se financia más el desarrollo de la tecnología que la implantación.
 - Sea porque su implementación provoca desconfianza en las personas usuarias, porque supone un cambio de hábitos en sus vidas. Sobre todo cuando nos centramos en describir la propuesta de valor desde lo tecnológico y no desde lo social.

AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS
& SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

CLAVES DE MERCADO: Entramado social, público y privado

- La telemonitorización, concretamente, tiene un efecto disruptivo en las organizaciones sanitarias:
 - Por un lado, genera un cambio en el proceso de tratamiento de datos a nivel hospitalario
 - Y por otro, genera incertidumbre para las personas que trabajan en las organizaciones hospitalarias, como factor amenazante de eliminación de puestos de trabajo.
- El autocuidado, relacionado con el ámbito de la prevención, no es una necesidad que las personas están concibiendo como propia. La percepción de la gestión de la salud de las personas en nuestro contexto está muy influenciada por el sector público. Aun así si se acierta con un canal que esté ofreciendo servicios en entornos naturales de autocuidado, como por ejemplo puede ser el deporte, puede funcionar.

AGENTES &
SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

INVESTIGACIÓN VIVA EN EL SECTOR SOCIOSANITARIO

PERSONAS & SOCIEDAD

SOCIEDAD

ASOCIACIONES

PERSONAS

AGENTES & SECTORES

SECTOR PÚBLICO

SECTOR SOCIAL

SECTOR PRIVADO

TECH & TOUCH

A continuación se pueden observar algunos de los casos que han llegado al mercado. Estos casos de éxito son aquellos que han tenido suficiente poder de financiación, y que esa inversión lo han dirigido correctamente, con acciones como la de combinar el Tech y el Touch, el posicionarse en un canal idóneo o el acertar con los mensajes de venta, dirigidos desde los social y no desde las novedades tecnológicas de la solución.

Vodafone & Cruz Roja

Movistar & SARquavita

Tunstall & Televida



H-Enea
Living Lab



Goiru kalea, 1 – Polo Garaia
20500 Arrasate (Gipuzkoa)



+34 943081427



info@h-enea.org



www.h-enea.org

