

# UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto Presidencial  
del 3 de abril de 1981



LA VERDAD  
NOS HARÁ LIBRES

UNIVERSIDAD  
IBEROAMERICANA

CIUDAD DE MÉXICO ®

“EVALUACIÓN DEL POTENCIAL DE UN EXPEDIENTE  
CLÍNICO ELECTRÓNICO (ECE) PARA PACIENTES Y  
MÉDICOS, Y EL PLAN DE MERCADOTECNIA PARA SU  
LANZAMIENTO”

## ESTUDIO DE CASO

Que para obtener el grado de:

**MAESTRA EN MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD**

P r e s e n t a

**NANZY WILMA BENAVIDEZ MORA**

Director: Mtro. Raymundo Vargas Godínez

Lectores:

Dra. Laura Grisel Carrillo Sánchez

Dra. Verónica Isunza

Ciudad de México, 2024

## Índice

<b>1. Introducción.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Justificación .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Objetivos del caso de estudio.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Área de mercadotecnia en la que se ubica el estudio de caso .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Descripción de los principales elementos contenidos en el caso .....</b>	<b>10</b>
<b>6. Antecedentes .....</b>	<b>11</b>
a) Panorama del sector .....	12
b) Competencia .....	7
c) Sondeo exploratorio inicial y sus conclusiones .....	16
d) Hechos relevantes del caso y retos estratégicos .....	17
e) Identificación del Problema y Oportunidad.....	18
<b>7. Diseño de la investigación de mercados.....</b>	<b>21</b>
7.1 Diagnóstico y Metodología: Marco Teórico.....	21
7.2 Definición del problema de Investigación .....	23
7.3 Objetivos de la investigación.....	23
7.4 Tipo de diseño de investigación .....	24
7.5 Características de la muestra y perfil de los entrevistados .....	25
7.6 Hipótesis de la Investigación .....	26
7.7 Diseño del cuestionario .....	27
7.8 Tabulación de entrevistas a profundidad con pacientes, médicos y expertos .....	28
7.9 Análisis herramientas de la plataforma paciente .....	58
7.10 Hipótesis probadas .....	65
<b>8. Plan de Lanzamiento (Plan de Mercadotecnia (4 p's) .....</b>	<b>65</b>
8.1 Introducción a la propuesta .....	65
Médicos .....	68
8.2 Segmentación del mercado de expedientes clínicos digitales en México: médicos ...	68
8.3 Posicionamiento recomendado para plataforma inteligente (médicos) .....	73
8.4 Atributo/beneficio único y diferenciado de la plataforma inteligente médicos .....	80
8.5 Declaración de posicionamiento sugerido para la plataforma inteligente .....	81
8.6 <i>Positioning Statement</i> .....	81
Pacientes.....	82
8.7 Segmentación del mercado de expedientes clínicos digitales en México: pacientes ..	82
8.8 Posicionamiento recomendado para la plataforma inteligente pacientes .....	87
8.9 Atributo/beneficio único y diferenciado de la plataforma inteligente pacientes .....	92

8.10	Declaración de posicionamiento sugerido para la plataforma inteligente .....	93
8.11	<i>Positioning Statement</i> .....	93
8.12	Producto .....	94
a)	Descripción de la plataforma inteligente .....	94
b)	Modelo de Negocio .....	97
c)	Modelo CANVAS.....	101
d)	Nombre ( <i>Naming</i> ) .....	102
e)	Desarrollo de Isologo .....	102
f)	Desarrollo de plataforma y Producto Mínimo Viable .....	105
8.13	Precio.....	108
8.14	Promoción y Publicidad .....	110
8.15	Distribución.....	123
9.	<i>Conclusiones Generales</i> .....	125
10.	<i>Referencias Bibliográficas</i> .....	128
11.	<i>Glosario</i> .....	133
12.	<i>Anexos</i> .....	135
1.	Diseño de Instrumento de Medición Eje 1: pacientes .....	135
2.	Diseño de Instrumento de Medición Eje 2: médicos .....	140
3.	Sondeo exploratorio inicial a médicos para determinar la factibilidad del caso de investigación .....	145
4.	Entrevistas a profundidad a médicos y pacientes .....	152
4.1	Entrevistas a profundidad con pacientes .....	152
4.2	Entrevistas a profundidad con médicos.....	192
4.3	Entrevista con expertos.....	234

1. Tablas e Ilustraciones 1 Porcentaje de adherencia en enfermedades crónicas .....	17
2. Tablas e Ilustraciones 2 Servicios Huli Practice Médicos .....	8
3. Tablas e Ilustraciones 3 Precios Huli Practice médicos.....	8
4. Tablas e Ilustraciones 4 Servicios Generales Expediente Virtual .....	9
5. Tablas e Ilustraciones 5 Servicios por paquete Expediente Virtual .....	9
6. Tablas e Ilustraciones 6 Servicios por paquete y precios Eleonor .....	10
7. Tablas e Ilustraciones 7 Servicios MediSel .....	11
8. Tablas e Ilustraciones 8 Tabla de servicios y precios MediQuo.....	13
9. Tablas e Ilustraciones 9 Servicios y Precios MediQuo Pacientes.....	14
10. Tablas e Ilustraciones 10 Perfil paciente entrevistado del 1 al 5 .....	28
11. Tablas e Ilustraciones 11 Perfil paciente entrevistado del 6 al 10.....	29
12. Tablas e Ilustraciones 12 Respuestas de pacientes entrevistados 1 y 2 .....	29
13. Tablas e Ilustraciones 13 Respuestas de pacientes entrevistados 3 y 4 .....	32
14. Tablas e Ilustraciones 14 Respuestas de pacientes entrevistados 5 y 6 .....	33
15. Tablas e Ilustraciones 15 Respuestas de pacientes entrevistados 7 y 8 .....	36
16. Tablas e Ilustraciones 16 Respuestas de pacientes entrevistados 9 y 10 .....	38
17. Tablas e Ilustraciones 17 Servicios de la nueva plataforma digital ordenados por importancia que los pacientes entrevistados consideran que debería contener. ....	40
18. Tablas e Ilustraciones 18 Perfil Médico entrevistado del 1 al 3 .....	41
19. Tablas e Ilustraciones 19 Perfil Médico entrevistado del 4 al 6 .....	41
20. Tablas e Ilustraciones 20 Respuestas de médicos entrevistados 1 y 2 .....	42
21. Tablas e Ilustraciones 21 Respuestas de médicos entrevistados 3 y 4 .....	44
22. Tablas e Ilustraciones 22 Respuestas de médicos entrevistados 5 y 6 .....	47
23. Tablas e Ilustraciones 23 Perfil de los expertos entrevistados A y B.....	49
24. Tablas e Ilustraciones 24 Respuestas de expertos entrevistados A .....	50
25. Tablas e Ilustraciones 25 Respuestas de expertos entrevistados B.....	53
26. Tablas e Ilustraciones 26 Comparativo de beneficios entre plataforma inteligente y la competencia.....	75
27. Tablas e Ilustraciones 27 Mapa de posicionamiento: Certificaciones del Sector Salud y Seguridad Cibernética.....	76
28. Tablas e Ilustraciones 28 Mapa de posicionamiento: Digitalización y Comunicación Digital. 77	
29. Tablas e Ilustraciones 29 Mapa de posicionamiento: Expediente Colaborativo e Interconsulta .....	78
30. Tablas e Ilustraciones 30 Mapa de posicionamiento: Precio y Pagos no bancarizados .....	79
31. Tablas e Ilustraciones 31 Mapa de posicionamiento: Usabilidad y Portabilidad / Responsiva .....	80
32. Tablas e Ilustraciones 32 Mapa de posicionamiento: Fácil acceso y Portabilidad.....	89
33. Tablas e Ilustraciones 33 Mapa de posicionamiento: Costo y Almacenamiento.....	90
34. Tablas e Ilustraciones 34 Mapa de posicionamiento: Expediente Único y Herramientas Paciente .....	91
35. Tablas e Ilustraciones 35 Mapa de posicionamiento: Usabilidad y Seguridad Cibernética ....	92
36. Tablas e Ilustraciones 36 Opciones de Isologo - Fase 1 .....	102
37. Tablas e Ilustraciones 37 Opciones de Isologo - Fase 2 .....	103
38. Tablas e Ilustraciones 38 Versión final de Isologo para Medic Pacientes - fase 3 .....	103
39. Tablas e Ilustraciones 39 Versión final de Isologo para Medic Pacientes - fase 3 .....	104

40. Tablas e Ilustraciones 40 Propuesta gráfica de imagen de marca para aplicaciones móviles .....	104
41. Tablas e Ilustraciones 41 Producto Mínimo Viable Medic Profesionales - Médicos.....	105
42. Tablas e Ilustraciones 42 Producto Mínimo Viable Medic Pacientes .....	106
43. Tablas e Ilustraciones 43 Cronograma de implementación .....	108
44. Tablas e Ilustraciones 44 Tabla comparativa de precios de la competencia directa de Medic Profesionales.....	109
45. Tablas e Ilustraciones 45 Cronograma de implementación .....	110
46. Tablas e Ilustraciones 46 P.O.E.M – Paid Owned Earn Media (Medios Pagados, Propios y Ganados).....	117
47. Tablas e Ilustraciones 47 .....	118
48. Tablas e Ilustraciones 48 P.O.E.M – Paid Owned Earn Media (Medios Pagados, Propios y Ganados).....	121
49. Tablas e Ilustraciones 49 Embudo de conversión para Medic Profesionales .....	122
50. Tablas e Ilustraciones 50 Cronograma de implementación .....	122
51. Tablas e Ilustraciones 51 Cronograma de implementación .....	124
52. Tablas e Ilustraciones 52 Población Total.....	253
53. Tablas e Ilustraciones 53 Composición por edad y sexo.....	254
54. Tablas e Ilustraciones 54 Porcentaje de la población con acceso a servicios de salud en México en 2020, por tipo de institución o programa .....	255
55. Tablas e Ilustraciones 55 Distribución del Nivel Socioeconómico de los Hogares por entidad federativa de 2020.....	255
56. Tablas e Ilustraciones 56 Distribución del Nivel Socioeconómico de los Hogares según Área Metropolitana 2020.....	256
57. Tablas e Ilustraciones 57 Distribución de los usuarios de internet por grupos de edad 2020 .....	256
58. Tablas e Ilustraciones 58 Perfil internauta mexicano.....	257
59. Tablas e Ilustraciones 59 Distribución porcentual del gasto corriente monetario trimestral, por grandes rubros de gasto y por Entidad Federativa – Ciudad de México.....	258
60. Tablas e Ilustraciones 60 Cambios en la familia.....	259

# **Evaluación del potencial de un expediente clínico electrónico (ECE) para pacientes y médicos, y el plan de mercadotecnia para su lanzamiento.**

## **1. Introducción**

El historial clínico de un paciente es de suma importancia y al cual quizá no se le da la relevancia debida hasta que es requerido, para atender una emergencia médica o para que el o los médicos que traten al paciente a través de su vida puedan realizar un correcto y oportuno diagnóstico y seguimiento médico ante cualquier enfermedad, para lo que es indispensable que cuenten con un expediente clínico<sup>3</sup> que incluya la información más completa posible.

### **El problema**

Cada vez que un paciente visita a un médico para la atención de un problema de salud, requiere proporcionar antecedentes médicos, de los que en muchas ocasiones no cuenta con la información en el momento de la consulta, u olvida muchos detalles de los padecimientos, condiciones de salud o tratamientos de su pasado.

En ocasiones, el paciente se ha visto en la necesidad de recopilar los resúmenes clínicos y resultados de laboratorio de los distintos centros de salud donde ha sido atendido, así como de los diagnósticos o tratamientos a los que fue sometido en dichos centros de salud ya sean públicos o privados, encontrándose con distintas barreras para obtener la información de sus expedientes médicos. Esto, además, se ha visto perjudicado por la falta de conocimiento de que los pacientes<sup>6</sup> son legalmente los titulares de la información contenida en su historial clínico, sin importar si la atención recibida es en una institución pública o privada.

La falta de información de antecedentes clínicos, pueden generar el agravamiento de problemas de salud del paciente por no contar con información completa y oportuna, como fue el caso de la autora en el 2017, que requería atención tanto del sector público como del privado, que, al no ser atendida y diagnosticada a tiempo de forma correcta, se originó una grave y prolongada complicación de la enfermedad.

## La oportunidad

Es entonces donde surge el interés de que el paciente cuente con un historial clínico completo, el cual sea de fácil acceso, con características de uniformidad, claridad, portabilidad e informatizado, y que a su vez, sea alimentado por los médicos correspondientes para que sin importar en donde reciba la atención médica, el personal de salud tenga también fácil acceso al mismo, le sirva como herramienta y pueda brindar el correcto seguimiento a los padecimientos, contar con un mejor diagnóstico y con ello, garantizar calidad de vida y una adecuada salud del paciente.

Además, la utilización de un expediente clínico<sup>3</sup> electrónico centralizado, es decir, que la información se encuentre concentrada en una misma plataforma, podría traer los siguientes beneficios:

- El expediente clínico electrónico puede ser útil en los casos en que se desea pedir una segunda opinión.
- Es importante tenerlo para que otros especialistas consideren ciertas recomendaciones o puedan hacer una correlación de los padecimientos pasados o incluso, validar enfermedades crónicas en los familiares que pudieran ser referentes.
- En muchas ocasiones una enfermedad requiere ser atendida por distintas especialidades médicas y en distintos centros de salud.
- Se tendría un mejor control e información respecto a las alergias que padece el paciente, así como tratamientos de rescate y tiempo de padecimiento en las distintas etapas de vida.
- Si algún médico tiene una situación que le impida brindar la atención a alguno de sus pacientes<sup>6</sup> en alguna emergencia, podría tener la facilidad de compartirle la información a un colega y con esto garantizar la continuidad del tratamiento existente y/o enviar los antecedentes del paciente para una mejor atención y con esto evitar empezar de cero.
- También será útil en los casos de cambio de residencia del paciente o del médico, para que el nuevo personal de salud cuente con la información necesaria para dar continuidad en la atención del paciente.

## 2. Justificación

Actualmente, no se ha creado una plataforma digital en el sector público ni en el sector privado, que permita el almacenamiento de un expediente clínico<sup>3</sup> de manera digital al que tengan acceso tanto el paciente como el médico, que la información sea transferible entre una y otra plataforma y que se encuentre almacenada en el mismo lugar.

Existen plataformas digitales enfocadas exclusivamente para médicos y hospitales, albergadas en distintas páginas web que son responsivas<sup>10</sup>, es decir, que pueden ser abiertas desde cualquier navegador en un dispositivo móvil y se adaptan a ellos. También existen algunas aplicaciones en México y el resto del mundo, disponibles para ser descargadas en teléfonos inteligentes o tabletas, como Huli, Eleonor, Harmoni MD, Medi Quo, entre otras, mismas que pueden ser usadas por el médico para elaborar sus expedientes clínicos, programar citas, y almacenar estudios clínicos.

Para los pacientes<sup>6</sup> existen plataformas o aplicaciones desarrolladas como Huli Vida e Historial Médico, donde ellos mismo pueden alimentar su resumen clínico<sup>11</sup> de vida con datos muy generales obtenidos por su propia cuenta y que después pueden compartir a su médico, por ejemplo, alergias, cirugías, peso, talla, entre otros.

Sin embargo, ninguna de estas plataformas tiene vínculo entre sí, es decir, no existe una conexión entre la historia clínica que tiene el paciente con la que tiene el médico, ya que, aunque su médico o institución pudieran tener un expediente clínico<sup>3</sup> incluso de manera digital, el paciente no tiene acceso a esta información.

Una vez teniendo acceso a estos expedientes clínicos, se podría conjuntar la información en una misma plataforma o comenzar a alimentar y resguardar todo en un mismo lugar, a modo de que el paciente tenga su historial clínico completo, y, además, este pueda ser transferible al médico que el paciente o personal de salud autoricen, o viceversa, cuidando siempre la seguridad y resguardo de la información. Este proyecto en adelante será nombrado plataforma inteligente.

Cabe mencionar que esta plataforma inteligente podrá ser utilizada por cualquier paciente sin importar la edad, sin embargo, en casos de minoría de edad o personas limitadas en sus capacidades físicas, el padre, madre, tutor e hijos, podrán dar su consentimiento para el uso compartido del

historial, además de que tendrán acceso al expediente clínico<sup>3</sup> de su familia directa. Finalmente, una de las grandes áreas de oportunidad que tienen estas plataformas ya existentes, es su estrategia de mercadotecnia, ya que carecen de posicionamiento de marca y de producto, su estrategia va muy enfocada aún a ciertos nichos.

### **3. Objetivos del caso de estudio**

#### Objetivo General

Evaluar el potencial de una plataforma inteligente unificada, para la administración y almacenamiento del expediente clínico electrónico (ECE), transferible entre médicos y pacientes<sup>6</sup>, y desarrollar un plan de mercadotecnia para su lanzamiento al mercado.

#### Objetivos Específicos

1. Investigar la postura de 6 médicos, 10 pacientes y 2 expertos con respecto al uso de una plataforma inteligente del expediente clínico electrónico, a través de una investigación cualitativa con entrevistas a profundidad durante el periodo de tiempo de un trimestre, para determinar con base en los resultados, si esta es viable y a su vez, aplicar las propuestas al producto mínimo viable.
2. Conocer la apertura del personal de salud para compartir el historial o resumen clínico a través de una plataforma inteligente unificada, para con esto determinar la viabilidad de la misma.
3. Diseñar un plan de mercadotecnia con el objetivo de generar *awareness* y posicionar la plataforma como una solución al expediente clínico en los pacientes y médicos.<sup>6</sup>

### **4. Área de mercadotecnia en la que se ubica el estudio de caso**

Al ser una plataforma inteligente creada completamente de cero, se requiere de un plan de mercadotecnia para el lanzamiento de un nuevo producto, una estrategia con una mezcla integrada de comunicación basada principalmente las 4 P's de la mercadotecnia: P1- Producto, P2- Precio, P3 - Plaza y P4 – Promoción, que, además, irá en conjunto con un plan de medios utilizando herramientas físicas (*offline*) y digitales (*online*).

Por otro lado, y como se mencionó en la justificación del caso, dentro de las plataformas actuales que son identificadas como competencia directa, se detectó que les hace falta un trabajo robusto en cuanto a mercadotecnia se refiere, ya que cuentan con poca publicidad y la difusión que han hecho es casi nula. Tomando como referencia este comparativo, dentro de la estrategia se realizará una comunicación enfocada a pacientes<sup>6</sup> y otra a médicos y profesionales de la salud.

## **5. Descripción de los principales elementos contenidos en el caso**

A lo largo del caso, encontraremos tres etapas que facilitarán adentrarse en el desarrollo del mismo.

Comenzaremos por revisar los antecedentes donde definiremos qué es un paciente, la historia clínica, el expediente clínico<sup>3</sup> y expediente clínico electrónico desde el marco legal y del sector salud. También hablaremos del entorno externo y encontraremos un sondeo exploratorio inicial con médicos para entender la factibilidad de desarrollar el proyecto.

En la segunda etapa, abordaremos el diseño de investigación de mercados, donde se determina hacer una investigación cualitativa por la naturaleza del tema y será dividida en tres partes, un estudio estará enfocado a médicos, otro completamente a pacientes<sup>6</sup> y el último, una entrevista a 2 personas expertas en el tema, con experiencia en creación de plataformas digitales para el sector salud tanto público como privado, teniendo para cada tipo de muestra un instrumento de investigación distinto, esto con la finalidad de obtener la información pertinente para el desarrollo de ambas plataformas, que si bien estarán conectadas, funcionarán también de manera independiente, es decir, una plataforma para pacientes<sup>6</sup>, y otro desarrollo de plataforma para médicos y profesiones de la salud.

Finalmente, para la tercera etapa se desarrollará el plan de mercadotecnia basado en las 4 P's, en el primer bloque, se encuentra la segmentación del mercado y el posicionamiento de marca, por un lado, para pacientes<sup>6</sup> y por el otro para médicos. En el siguiente bloque, se desarrollará la estrategia de las 4 P's, misma que será planteada de manera general y unificada para médicos y pacientes<sup>6</sup>, pero también la observaremos dividida (médicos y pacientes<sup>6</sup>), en casos necesarios donde la naturaleza del plan lo amerite. Dentro de la estrategia, será incluido el desarrollo del nombre de la plataforma inteligente (*namimg*), así como la identidad gráfica e isologo, resultado de un grupo focal

(*focus group*) realizado a alumnos de maestría de la Universidad Iberoamericana en salas especializadas para este tipo de pruebas. En esta etapa encontraremos también el modelo de negocio Canvas, así como el producto mínimo viable determinado a raíz de los conocimientos (*insights*<sup>5</sup>) de la investigación cualitativa.

## **6. Antecedentes**

La historia clínica, es definida como un conjunto de documentos que se obtienen mediante la relación médico – paciente<sup>6</sup> y también del hospital, que puede incluir bases de datos informatizadas o no, de distintos estudios clínicos con el fin de determinar epidemiología<sup>2</sup> y tratamientos para la mejora continua del paciente<sup>6</sup>. La correcta y adecuada elaboración de este, además de servir al personal médico para obtener la información necesaria y pertinente, es importante ya que es aquí donde se concentra la evolución, información de suma importancia sobre la salud y vida de los pacientes<sup>6</sup>. El historial, debe ser un reflejo veraz que muestre el seguimiento y avances de la enfermedad que, además, pone a prueba conocimientos y experiencia de los médicos. Dicha información no puede ser alterada ya que, en caso de hacerlo, será considerado una violación documental penada por la ley vigente (Alcaraz Agüero, M., et al., 2010).

La OPS, por sus siglas la Organización Panamericana de la Salud, define al expediente clínico electrónico<sup>4</sup> (ECE) como el registro de los datos de salud en formato electrónico pertenecientes a un sujeto humano o de un grupo de humanos, este incluye el estado de la salud a lo largo de la vida del o los individuos, así como las acciones que se desarrollaron para determinarlo y/o modificarlo. El expediente clínico electrónico<sup>4</sup> (ECE) es también conocido registro médico electrónico o historia clínica electrónica (Organización Panamericana de la Salud, 2022).

En México, es la NOM 004 SSA3-2012, del expediente clínico<sup>3</sup>, que hace mención respecto a la obligación que tiene el médico y otros profesionales involucrados de realizar un expediente clínico<sup>3</sup> a todo paciente<sup>6</sup> que reciba atención médica y que este, cumpla con todo lo señalado a la norma. También la Ley General de Salud lo estipula en el capítulo IX, artículo 77 bis 37.

El estudio sobre la historia clínica estomatológica<sup>3</sup> como herramienta en el método clínico y documento médico legal, sugiere que el historial clínico debe estar siempre disponible para el paciente<sup>6</sup>, de tal forma que se tenga fácil acceso a su expediente, ya sea completo, de manera parcial

o de datos específicos, por supuesto, que es también importante que el médico tenga fácil acceso a él (Cuenca Garcell, K. et al., 2014).

En México, en el mejor de los casos el paciente<sup>6</sup> puede solicitar a su médico actual un resumen clínico<sup>11</sup>, sin embargo, hay datos y estudios muy específicos que solo se encuentran en el expediente clínico<sup>3</sup> que un resumen no puede comunicar y que, en enfermedades muy específicas, es de suma importancia contar con todo el antecedente.

Existen distintas normas tales como la NOM-004-SSA3-2012 y NOM-024-SSA3-2012, además de la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) que regulan la estandarización y calidad del expediente clínico<sup>3</sup> a nivel nacional, adicional a la ley de protección de datos a nivel federal y local en la Ciudad de México.

#### **a) Panorama del sector**

##### **Características del Sector/Industria**

Actualmente el sector salud es muy competido debido a que el paciente<sup>6</sup> tiene distintas oportunidades de elegir quien será el médico que lo atienda, tanto en el sector público, pero, sobre todo, en el sector privado.

Al paciente<sup>6</sup> le gusta sentir que existe una relación de compromiso, lo cual, genera también que el cliente recomiende al médico y al final se convierte en lealtad. La satisfacción es también un elemento relevante que destacar dentro de las características del sector salud, ya que hay un fuerte vínculo entre cliente y proveedor (Barra, C., et al., 2011).

Un artículo del Milenio indica que, en México para el 2020 había 227,287 médicos con empleo en el país y 270, 600 con dicha profesión, es decir, en nuestro país sólo hay 2.1 médicos por cada mil habitantes, pese que la norma internacional indica que deberíamos tener al menos 393,600 médicos, nos faltan 123 mil médicos y año contra año, hemos tenido un decrecimiento de casi 20 mil doctores en un lapso menor a dos años. Comparado contra otros países, la tasa que México registra es de las más bajas. (López, R. 2020). Para el 2022, Infobae nos informa, que de acuerdo con la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) realizada a mediados del 2021, indica que

México cuenta con 305 mil 418 médicos, con un 67% de médicos generales y el 33% restante cuentan con una especialidad. Del total de médicos en el país, el 46% son mujeres (S.A. 2022).

Según el Observatorio Laboral de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) en el 2017 existían 238 mil 300 profesionistas con empleo en el país donde el 57.3% son mujeres y 42.6% son hombres, por lo que para ese año había solo un médico por cada 348 habitantes y en 2020 tenemos un médico para cada 476 pacientes<sup>6</sup>, cuando la Organización Mundial de la Salud, OMS por sus siglas, recomienda que debe haber al menos uno por cada 333 personas. Anuarios Estadístico y Geográficos del INEGI, determinan que en la Ciudad de México se tiene un registro de 33,603 médicos. Las delegaciones Gustavo A. Madero, Iztapalapa y Benito Juárez cuentan con 22% de los médicos (Alcocer, J. 2017). El INEGI, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, señala que para el 2022, hay 2.4 médicos por cada mil habitantes (S.A. 2022), sin embargo, seguimos estando debajo de la norma que señala la Organización Mundial de la Salud, OMS.

El senado de la república, en enero del 2021, anunció mediante un comunicado dentro de su página de internet a través de un boletín, que el expediente clínico digital<sup>4</sup> debe ser obligatorio. La iniciativa propuesta por el senador Saúl López Sollano, establece que están obligados a generar y conservar un expediente clínico<sup>3</sup> de cada paciente<sup>6</sup>, dentro de una plataforma electrónica todo aquel establecimiento que brinde servicios de salud, con el objetivo de hacer uso de esta información cuando sea necesario y determinar un mejor diagnóstico, todo deberá tratarse con la confidencialidad que exige la Ley General de Salud y contar con el respaldo de los afiliados a un sector privado, así como de los beneficiarios del Instituto de Salud para el Bienestar. Con esto, se busca también intercambiar opiniones entre médicos de distintos hospitales (interconsulta), sobre un diagnóstico, siempre bajo medidas de profesionalismo, seguridad y confidencialidad como lo indica la legislación. Otro de los objetivos que puede tener un expediente clínico electrónico<sup>4</sup> (ECE), puede utilizarse para investigación clínica epidemiológica. Dicha iniciativa busca modificar el artículo 77 bis 9 de la Ley General de Salud (Senado de la República, 2021). Dentro del Diario Oficial de la Federación en el 2019 en el decreto se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley General de Salud y la Ley de los Institutos Nacionales de Salud, estipuló que con el fin de incrementar la calidad de los servicios, la Secretaría de Salud, establecerá los requerimientos mínimos para la atención de los beneficiarios con prestación gratuita de servicios de salud,

medicamentos e insumos asociados, esto para garantizar que se cumplan con las obligaciones impuestas (DOF, 2019).

### **Tendencias más relevantes**

Hoy en día, una de las tendencias que está tomando mucho auge sobre todo en la Ciudad de México y zona metropolitana, es la tendencia hacia lo sano, donde las personas se sienten identificadas con rutinas y alimentos que cuiden de su salud, asimismo, con todo lo que incremente su bienestar físico (IAB, 2020).

Ante una pandemia como la que vivimos, el comportamiento de las audiencias ha cambiado, desde cómo vivimos, trabajamos, hacemos compras y la necesidad de estar informado sobre temas de salud crece, pero también el acercamiento del cuidado personal a través de redes sociales. Dentro de los hábitos que hemos notados más relevantes en el consumidor a raíz de la pandemia, podemos mencionar que más del 40% de los consumidores realizan compras en línea 1 o 2 veces por semana, acelerando 2 años la adopción del internet. Otro punto relevante son las farmacias, tan solo del 2019 al 2020 crecimos 25% en compras, siendo ahora el 45% de los mexicanos quienes compran medicamentos online. Sin embargo, la categoría de productos farmacéuticos ha decrecido su actividad offline (no digital) y la ha aumentado en la parte digital. La Asociación Mexicana de Ventas Online (AMVO) reporta que los medicamentos es una de las categorías que más compradores nuevos ha generado, dejándolos dentro del top 10 de recordación de publicidad en internet (IAB, 2020).

Por otro lado, en la nueva normalidad, está en crecimiento el uso de bases de datos (*BIG DATA*) debido a que se puede monitorear al paciente<sup>6</sup> como medicina preventiva a través de aplicaciones y dispositivos médicos portátiles, al igual que la adopción de herramientas y comportamientos digitales en médicos, dando ahora la opción de consultas a distancia, cobros con ausencia de efectivo y envío de recetas vía correo o chat. En general, el sector salud deberá hacer uso de herramientas digitales para garantizar un buen servicio y adoptar el uso de redes sociales y aplicaciones (IAB, 2020).

Otro punto importante por resaltar es que, a pesar del aislamiento, la gente se está preocupando más por su salud; hacer ejercicio desde casa es el número uno dentro de la clasificación (*ranking*) de acciones por posteo en las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter.

Twitter es el medio donde más consumo de información hay, e Instagram, la red donde más fidelidad (*engagement*) existe en las categorías de bienestar (*fitness*) & salud (*health*). Se estima que, gracias a las conductas de consumo durante la pandemia, esto fomentará la compra en la categoría salud y bienestar, incluso se percibe que el consumo de los contenidos sobre salud seguirá en crecimiento, de acuerdo con lo señalado con el estudio de consumo de medios y dispositivos entre internautas mexicanos de Kantar, “El internauta frente al covid-19” (IAB, 2020).

De acuerdo con estudios de CIEP (Centro de Investigación Económica y Presupuestaria), 55% del gasto total de salud corresponde al sector privado, siendo este cubierto por los mexicanos y tan solo el 45% lo brinda el sector público. Sin embargo, se estima que 15% de la población (20 millones de mexicanos) no cuenten con cobertura de salud (IAB, 2020).

Por otro lado, y de acuerdo con el público objetivo (*target*), está todo el tiempo en constante interacción con sus dispositivos electrónicos (*gadgets*), lo cual permitirá fácil acceso a la plataforma. Los usuarios poseen 4.6 dispositivos electrónicos y se conectan de 3.2, cuando el promedio mexicano está en 3.8 y 2.6 respectivamente, este segmento tiene un alto porcentaje de compras en línea con una participación del 82% (IAB,2018).

### **Entorno Demográfico**

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020 realizado por el INEGI, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, indica que en la República Mexicana cuenta con 126 millones de habitantes, de los cuales, 9.2 millones están concentrados en la Ciudad de México de los cuales el 48% son hombre y 52% mujeres. Dentro de la Ciudad de México, en el rango de 25 a 39 años cuenta con el 24% de la población total. Tablas e Ilustraciones 53 y 54 (INEGI, 2021).

De acuerdo con información de Statista, para el 2020 en México, el 2% se atendía en instituciones privadas, y el resto, en distintas instituciones públicas, siendo el Instituto Mexicano del Seguro Social, IMSS, el que más porcentaje de atendidos tiene con el 37%, seguido del Instituto de Salud para el Bienestar antes Seguro Popular con un 26% (Statista, 2021).

### **Entorno Económico**

Dentro de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2020 realizada por la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión, estipula que, los habitantes que se encuentran establecidos en la Ciudad de México y Zona Metropolitana con actividad laboral activa y con un nivel socioeconómico AB, C+, C, y C-, ocupan más del 60% de la población total en Ciudad de México, mientras que en el Valle de México es más del 53% del total de habitantes que tienen un nivel C- o mayor; estos porcentajes se encuentran plasmados en las tablas e ilustraciones 56 y 57 (AMAI, 2020).

Una vez declarada emergencia sanitaria en México en marzo del 2020 se comenzó a ver una gran afectación en la población en cuanto al desempleo, tan solo en abril y mayo del presente año, se perdieron más de 12 millones de empleos entre trabajos formales e informales según datos del Banco de México, (Banxico). En cuestiones de recuperación económica a raíz de la pandemia, de acuerdo con un estudio realizado por Good Rebels en España enfocado a Covid-19 y mercadotecnia, se estima que el sector cuidado de la salud, será uno de los que se recuperará antes de un año. En México podemos percibir el crecimiento a partir del confinamiento debido al alza de ingresos de las farmacias, a pesar de que debido a la crisis sanitaria el segmento servicio médico se ha contraído un 30% comparado con el 2019 dejándolo como el más afectado. Según Google en su reporte "*Mobility Changes*" indica que solo en marzo de este año las tendencias de movilidad a centros de atención médica no indispensable decrecieron un 19% (IAB, 2020).

### **Entorno Sociocultural**

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, OMS por sus siglas, describe la falta de adherencia a un tratamiento como el incumplimiento de este, es decir, a no tomar los medicamentos en tiempo y forma de acuerdo a lo indicado por el médico, y a la falta de persistencia principalmente a largo tiempo, por lo cual estableció que la falta de seguimiento de los tratamientos se ha determinado como un problema de salud pública, ya que en el mundo solo el 50% de los pacientes<sup>6</sup> crónicos, cumplen con el tratamiento prescrito (S.A., 2009).

## Tablas e Ilustraciones 1

### Porcentaje de adherencia en enfermedades crónicas

<b>Diabetes tipo II</b>	<b>65-85 % (antidiabéticos orales)</b> <b>60-80 % (insulina)</b>
<b>Epilepsia</b>	<b>50-70 %</b>
<b>Hipertensión arterial</b>	<b>17-60 %</b>
<b>Dislipemias</b>	<b>45-62 %</b>
<b>SIDA</b>	<b>50-80 %</b>
<b>Osteoporosis</b>	<b>45-70 %</b>

*Nota.* Fuente: La adherencia al tratamiento: Cumplimiento y constancia para mejorar la calidad de vida (S.A., 2009).

El INEGI nos muestra en la gráfica de distribución de gasto del 2020 (tablas e ilustraciones 60) que la población de la Ciudad de México invierte el 3.9% de su salario en salud, siendo el promedio de gasto de \$37.8 mil pesos. Si lo comparamos contra el 2018, en 2 años hubo un crecimiento del 200%, considerando que el gasto en este sector era de 1.9% en el rubro salud (INEGI, 2020).

### Entorno Legal

La detallada y minuciosa investigación se basó tomando en cuenta la Ley General de Salud, el Marco Jurídico de la Información en Materia de Salud en México, la NORMA Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 Del expediente clínico<sup>3</sup> del Diario Oficial de la Federación, y la NOM-024-SSA3-2012 Del expediente clínico digital<sup>4</sup>, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el manual del expediente clínico electrónico<sup>4</sup> (ECE) del sector salud publicado por el Gobierno General.

Existen distintas normas tales como la NOM-004-SSA3-2012 y NOM-024-SSA3-2012, además de la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) que regulan la estandarización y calidad del expediente clínico<sup>3</sup> a nivel nacional, adicional a la ley de protección de datos a nivel federal y local en la Ciudad de México.

La Ley General de Salud en el capítulo IX dentro del artículo 77 bis 37 establece como derecho a los pacientes<sup>6</sup>:

- ... VII Contar con su expediente clínico<sup>3</sup>;
- VIII. Decidir libremente sobre su atención;
- IX. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado y a rechazar tratamientos o procedimientos;
- X. Ser tratado con confidencialidad;
- XIII. Recibir información sobre los procedimientos que rigen el funcionamiento de los establecimientos para el acceso y obtención de servicios de atención médica.

Pese que la NOM-004-SSA3-2012 publicada en octubre del 2012 establece en 5.4 que “Los expedientes clínicos son propiedad de la institución o del prestador de servicios médicos que los genera, cuando este no dependa de una institución”, sin embargo, esta misma NOM nos dice en 5.5.1 que “Únicamente podrán ser proporcionados a terceros cuando medie la solicitud escrita del paciente<sup>6</sup>, el tutor, representante legal o de un médico debidamente autorizado por el paciente<sup>6</sup>, el tutor o representante legal”, hace mención también respecto a la titularidad de la información del paciente<sup>6</sup> que el expediente clínico<sup>3</sup> contenga una serie de requisitos que cualquier historial clínico debe cubrir (NOM-004-SSA3-2012, 2012).

En caso de que el paciente<sup>6</sup> requiera dicho historial clínico deberá hacer una solicitud dentro de los siguientes 5 años a partir de que el paciente<sup>6</sup> abandone la institución de salud, ya que su expediente clínico<sup>3</sup> queda sujeto a ser eliminado después de este tiempo (NOM-004-SSA3-2012, 2012). Por lo que siempre y cuando el paciente<sup>6</sup> autorice a otro médico a tener su historial clínico, puede ser solicitado y, por lo tanto, almacenado dentro de la plataforma inteligente.

Por su parte la NOM-024-SSA3-2012 se encarga de regular todos los sistemas de información de registro electrónico para la salud, donde se registre, intercambie y consolide información. Dicha norma es obligatoria a nivel nacional para quienes presenten servicio de atención médica y/o quienes cuenten con derechos de propiedad, uso, autoría, distribución y/o comercialización de sistemas, tanto en el sector público, privado y social del Sistema Nacional de Salud. En el punto 3.21 se habla que esta NOM regula al expediente clínico electrónico<sup>4</sup> (NOM-024-SSA3-2012, 2012). La Ley General de Salud, creó una institución autónoma para regular y controlar el sector salud, por lo que dentro del artículo 17 bis, estipula que será la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) quien se encargará de realizar esta labor (Tiol-Carrillo A., 2017), por

lo tanto, la NOM-004-SSA3-2012 y la NOM-024-SSA3-2012 regulan todo lo relacionado en el expediente clínico<sup>3</sup> y el expediente clínico digital<sup>4</sup>.

Sin embargo, la Norma Oficial Mexicana (NOM), NOM-168-SSA1-1998, en su numeral 5.3, estipula que el expediente clínico<sup>3</sup> le pertenece a la Institución de salud y prestadores de servicios médicos, por lo que, como consecuencia de esta norma, se ha negado en ocasiones la información a los pacientes<sup>6</sup> de sus propios expedientes clínicos (Marván, 2020).

#### Titularidad del expediente clínico<sup>3</sup> en México

Dentro del artículo, titularidad del expediente clínico<sup>3</sup> en México, creado por Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, menciona que la Ley Federal de Transparencia (LFTAIPG), estipula que:

- Los datos de salud son datos personales.
- La persona tiene derecho sobre ellos (Artículo 4, fracción II) y son confidenciales para terceros (Artículos 20-25).
- El expediente “pertenece” en primer lugar al paciente<sup>6</sup>.

Y en el acuerdo del Consejo de Salubridad General, se mencionan las Reformas a la Ley General de Salud, que establecen que toda persona que reciba servicios de salud provenientes de sectores públicos, privados o sociales, pueden acceder a su expediente clínico<sup>3</sup> o a un resumen de este. Y también podrán tener acceso a las notas de evolución, cuando la solicitud provenga de un médico especialista (Marván, 2020), o bien, dicho de otra forma, el paciente<sup>6</sup> como persona que brinda la información y como beneficiario de la atención médica, tiene derechos de titularidad sobre la información de su expediente clínico<sup>3</sup>, para la protección de su salud, así como para la protección de sus datos, en los términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados y demás disposiciones jurídicas aplicables (Gobierno de México, 2021).

#### **Protección de datos en México**

##### **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares de México**

La LFPDPPP, fue publicada en el Diario Oficial de la Federación en julio del 2010 con el objetivo de proteger los datos personales que se otorgan a particulares, regular su tratamiento, garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa, entendiéndose por esta última, el

derecho que tienen las personas para decidir libremente y con información sobre el uso de la información que les pertenece. Es aplicables para personas físicas y morales privadas que traten datos personales de manera física o virtual. Se encuentran exentas aquellas instancias que lleven a cabo la recolección y almacenamiento de datos personales para uso personal exclusivamente y sin fines de divulgación o de divulgación comercial. Los responsables de tratamiento de datos personales deben observar 8 principios, mismos que están obligados con la responsabilidad de su tratamiento:

- |   |                     |
|---|---------------------|
| 1. Licitud: Trato de datos de manera justa y razonable en el país y con el derecho internacional aplicable. | 4. Calidad          |
| 2. Consentimiento   | 5. Finalidad        |
| 3. Información  | 6. Lealtad          |
|   | 7. Proporcionalidad |
|   | 8. Responsabilidad  |

La autoridad de protección de datos en México es el INAI, por sus siglas: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la información y Protección de Datos Personales. (INAI, 2024).

### **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)**

Ley aplicable a partir de mayo del 2018, creada por la unión europea y encargada del tratamiento de datos personales en la era digital, que realizan personas, empresas u organizaciones, es aplicable a todos sus países miembros de la unión. También se encuentra en vigor la LOPDGDD: Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (AEPD, 2024).

### **Entorno Tecnológico**

Además del entorno demográfico, es importante considerar el entorno tecnológico de los usuarios, así como su comportamiento, para el desarrollo de la plataforma inteligente digital, y considerar el soporte necesario para el desarrollo y seguridad de esta.

### **Telemedicina**

Un concepto que ha tomado auge principalmente a partir de la pandemia, que es definida por la Organización Mundial de la Salud, OMS, como la prestación de servicios de salud brindada por profesionales sanitarios, utilizando herramientas de tecnologías de la información y comunicación, para la obtención de información válida para un diagnóstico, tratamiento o prevención de enfermedades, con el objetivo de mejorar la salud de la población y las comunidades. Es decir, la

telemedicina es recurrir al uso de herramientas tecnológicas, como video llamadas, mensajería instantánea y audio o voz, a través de dispositivos como celulares, computadoras o tabletas, para brindar atención médica a distancia a los pacientes<sup>6</sup> (MediQuo, 2021).

### **Receta médica electrónica**

En agosto del 2021, la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, informó de un sistema de recetarios electrónicos para medicamentos de fracción I, es decir, aquellos medicamentos que solo pueden ser adquiridos con receta o permiso especial emitido por la Secretaría de Salud. Se trata de una plataforma que les permite tramitar recetarios especiales y a las farmacias validarlas para su dispensación. Este portal permite autorizar e imprimir recetarios, para que un médico pueda ser acreedor a este servicio debe ser registrado en el sistema y COFEPRIS, realizar una verificación de datos para posteriormente enviar por correo electrónico el recetario a los médicos. Para que las farmacias puedan surtir dichas recetas, deberán validarlas en el portal correspondiente (Comisión Federal para la protección contra Riesgos Sanitarios, 2021).

### **Los pacientes<sup>6</sup>**

En lo que a internet respecta, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), publicaron en el 2021 una encuesta acerca de la disponibilidad y el uso de tecnologías de la información en los hogares (ENDUTIH), donde señalan que en México el 72% de la población cuenta con internet, lo que indica que crecimos 1.9 puntos respecto al 2019, y casi el 92% cuenta con un teléfono celular inteligente (Smartphone). Más del 78% de la población urbana en el país tiene internet y los dos principales medios de conexión fueron celular inteligente (Smartphone) con 96%, computadora portátil con casi 34%. El 94% de la población urbana con acceso a internet busca comunicarse, el 91% buscar información y el 89%, hacer uso de redes sociales (INEGI, 2021).

Si vemos el detalle por edad, el 87% de las personas de 25 a 34 años usan internet, y el 78.5% de 35 a 44 años. En cuanto a regiones, la Ciudad de México es la segunda entidad con más porcentaje de usuarios de internet con el 84,4%, el Estado de México cuenta con el 78.6% de la población (tablas e ilustraciones 54), (INEGI, 2021).

Por otro lado, los habitantes con nivel socioeconómico C- y hasta A/B, más del 50% del total cuenta con internet en el hogar, tienen por lo menos 1 computadora y son dueños de un celular que en la mayoría de los casos, es un teléfono inteligente (Smartphone) (tablas e ilustraciones 57), (AMAI, 2018).

Es por ello por lo que el desarrollo de la plataforma inteligente será responsiva<sup>10</sup> y pensada desde su diseño “*Mobile First*” es decir, primero para celular. Esta misma encuesta informa que en México el 92% se conecta a internet vía celular inteligente y de este total es el 86.8% que utilizan la conexión móvil mientras que el 13.2% restante se conecta vía Wifi (AMAI, 2018).

### **Opciones de tecnologías para expedientes médicos electrónicos**

Con la finalidad de contar con un sistema eficiente, se requiere determinar el tipo de hardware y software que soportaría la plataforma inteligente, así como el soporte técnico.

Existen soluciones de computación en la nube (*cloud computing*), por su traducción del idioma inglés, que incluyen el uso hardware, que, a cambio del pago de una renta, incluyen capacidad de almacenamiento y potencia de procesamiento de datos. Dichos servicios, tienen la ventaja de ser adaptables y escalables, considerando desde necesidades básicas hasta ser lo más potente y sofisticado que existe. Asimismo, por el lado del software, existen soluciones denominadas Software como Servicio (*Software as a Service o SaaS*), por su acrónimo en inglés, que consiste en el pago por el uso de un software conforme a su nivel de uso. Otro de los caminos es una solución híbrida entre la adquisición de hardware y software y la contratación de servicios de computación en la nube (*cloud computing*).

En lo que a seguridad informática respecta, además de contar con los certificados correspondientes para protección de datos, como el Certificado de Seguridad (SSL) o el Certificación Protección de Datos Personales – Empresas, dado por NYCE, la base de las plataformas pueden estar albergadas y respaldadas por Google, quien cuenta con los más altos estándares de protección de datos, y a su vez, cuida que las empresas que cuentan con información dentro de su nube, no sea analizada por ellos mismos. Hoy en día, algunas empresas bancarias en México están migrando sus plataformas con ellos.

También existen distintos sellos de confianza que son otorgados por las Asociación de Internet en México (Asociación de internet.mx) que desde 1999 fomenta el uso responsable y productivo del

internet, gracias a que colaboran con las principales instituciones de la industria, la convierten en la asociación líder en materia de Internet en México. El Sello de Confianza puede ser otorgado para protección de datos personales o como sello de confianza de comercio electrónico. Estos sellos son un distintivo que se otorga a sitios web pertenecientes a personas físicas o morales comprometidas con la generación de confianza en línea, dicho sello se encuentra dentro del sitio web y al darle clic, despliega la información de los propietarios de la página, mismos que ya han sido evaluados y cumplen con los requisitos correspondientes según las Asociación del Internet.mx (Asociación del Internet.mx, 2022).

## **b) Competencia**

### **Competidores versión médicos**

La competencia directa de la plataforma inteligente del expediente clínico digital<sup>4</sup> que están dirigidas a médicos, son plataformas integrales dirigidas en primera instancia a médicos con alguna opción de extensión de línea en alguno de los casos.

#### **1.- Huli**

Es una compañía que desarrolla tecnología enfocada en el campo de la salud con productos para profesionales independientes, centros de salud, etc.

Huli Practice es la plataforma desarrollada para médicos y que se encarga de la administración del consultorio. Se puede acceder desde cualquier dispositivo: celular, tableta, computadora de escritorio. Los datos de los pacientes<sup>6</sup> están protegidos en la nube, y en conformidad con HIPAA. Fue fundada en Costa Rica y cuenta con presencia en algunos países de Latinoamérica como México, Guatemala, Panamá, Perú, entre otros, cuenta con oficinas en la Ciudad de México.

Expediente clínico digital<sup>4</sup>: interfaz intuitiva y elegante que facilita tareas, incluso las más sencillas del día. El médico puede tener siempre a la mano los antecedentes, archivos, prescripciones e historial de consultas de todos tus pacientes<sup>6</sup>.

## Tablas e Ilustraciones 2

### *Servicios Huli Practice Médicos*

Agenda electrónica	Almacenamiento de archivos
Ficha médica del paciente <sup>6</sup>	Módulo dental
Antecedentes médicos	Módulo pediátrico
Historial de consultas (motivos de la cita, padecimiento, signos vitales)	Módulo ginecología
Prescripción de medicamentos	Personalización del expediente

*Nota.* Fuente: Huli, 2022.

[https://try.hulipractice.com/mexico/?utm\\_source=hulipractice&utm\\_medium=redirect&utm\\_content=MainRedirect](https://try.hulipractice.com/mexico/?utm_source=hulipractice&utm_medium=redirect&utm_content=MainRedirect)

## Tablas e Ilustraciones 3

### *Precios Huli Practice médicos*

Facturación desde 15 USD al mes	Expediente 45 USD al mes por doctor
Agenda 25 USD al mes por doctor	Mercadeo digital 125 USD al mes por doctores

*Nota.* Actualmente los precios ya no están abiertos al público, sin embargo, en el 2019 eran los mencionados en la tabla anterior. Fuente: Huli, 2022.

[https://try.hulipractice.com/mexico/?utm\\_source=hulipractice&utm\\_medium=redirect&utm\\_content=MainRedirect](https://try.hulipractice.com/mexico/?utm_source=hulipractice&utm_medium=redirect&utm_content=MainRedirect)

## 2.- Expediente Virtual

El expediente virtual es un software médico en línea para consultorios y clínicas, que permite llevar el expediente clínico<sup>3</sup> (historial médico) de pacientes<sup>6</sup> con toda su información, incluyendo documentos, imágenes y videos.

#### Tablas e Ilustraciones 4

##### *Servicios Generales Expediente Virtual*

Agenda de citas y eventos	Facturación Electrónica
Recordatorios correo electrónico	Chat en línea
Recordatorios WhatsApp	Soporte técnico en línea
Módulo de pagos	Video consulta

*Nota.* Fuente: Expediente Virtual, 2022. <http://expedientevirtual.com/>

#### Tablas e Ilustraciones 5

##### *Servicios por paquete Expediente Virtual*

Gratuito	Básico	Plus
<ul style="list-style-type: none"><li>- 1 médico</li><li>- 30 pacientes<sup>6</sup></li><li>- Agenda de citas y eventos</li><li>- 1 asistente</li><li>- 1 consultorio</li><li>- 512 MB para documentos y videos</li><li>- 256 MB para imágenes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 1 médico</li><li>- Pacientes<sup>6</sup> ilimitados</li><li>- Agenda de citas y eventos</li><li>- Asistentes ilimitados</li><li>- Consultorios ilimitados</li><li>- 2 GB para documentos y videos</li><li>- 1 GB para imágenes</li><li>- \$199 pesos MXN mensuales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 1 médico</li><li>- Pacientes<sup>6</sup> ilimitados</li><li>- Agenda de citas y eventos</li><li>- Asistentes ilimitados</li><li>- Consultorios ilimitados</li><li>- 10 GB para documentos y videos</li><li>- 2 GB para imágenes</li><li>- Módulo de pagos</li><li>- Video Consulta Beta</li><li>- Publicación en zonadoctores.com</li><li>- \$300 pesos mensuales.</li></ul>

*Nota.* Fuente: Expediente Virtual, 2022. <http://expedientevirtual.com/>

### 3.- Eleonor

Eleonor.mx es un expediente clínico<sup>3</sup> en la nube dirigido para médicos que almacena y organiza toda la información de los pacientes<sup>6</sup>.

La aplicación ayuda a los médicos a identificar a los pacientes<sup>6</sup> y revisar el resumen médico durante la llamada. Genera órdenes de interconsulta, abre chats privados para tener comunicación entre

médicos que contribuyen en la valoración del paciente<sup>6</sup>. Puede compartir con ellos vía SMS o correo electrónico su última receta, estudios solicitados y *Tips /Preguntas* frecuentes. Ofrece también servicios de facturación electrónica, agenda en línea y personalización de la plataforma. Tiene el dictado de voz activado para agilizar las consultas. Respecto al alojamiento de la información, utilizan servidores de Google debidamente certificados y sus bases de datos están cifradas bajo los estándares de la norma internacional HIPAA. Cuenta con el servicio de “telemedicina”, es decir, atención remota con pacientes<sup>6</sup> a través de video consultas, recetas electrónicas y cobros online.

## Tablas e Ilustraciones 6

### Servicios por paquete y precios Eleonor

BÁSICO	INTERMEDIO	EXPERTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Pacientes y consultas ilimitadas (Expediente clínico electrónico)</li> <li>✦ Directorio Médico</li> <li>✦ Facturación electrónica</li> <li>✦ Reporte de COFEPRIS (Reporte SUIVE y hoja diaria del paciente)</li> <li>✦ App móvil (iOS - Android)</li> <li>✦ Receta electrónica</li> <li>✦ Cobro online a pacientes</li> <li>✦ Documentos legales (Aviso de privacidad, consentimientos informados, documentos de hospitalización)</li> <li>✦ 1,000 minutos para video consultas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Todos los beneficios del plan Básico</li> <li>✦ Módulo de agenda</li> <li>✦ Recordatorio de citas a pacientes (mail y WhatsApp)</li> <li>✦ Administrador de archivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Fotos</li> <li>✦ Radiografías</li> <li>✦ Estudios de laboratorios</li> </ul> </li> <li>✦ Datos estadísticos de consulta</li> <li>✦ Módulo de asistente</li> <li>✦ Chat interno</li> <li>✦ Módulo de respaldos</li> <li>✦ Reporte por diagnóstico y/o cirugías</li> <li>✦ 2,000 minutos para video consultas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Todos los beneficios del plan Intermedio</li> <li>✦ Módulo agenda en línea</li> <li>✦ Personalización de Eleonor</li> <li>✦ Enlace para el paciente (Comparte información de tu consulta)</li> <li>✦ Informes médicos para aseguradoras</li> <li>✦ Módulo de ingresos</li> <li>✦ Módulo de seguimiento de cirugía</li> <li>✦ Módulo de marketing</li> <li>✦ 3,000 minutos para video consulta</li> </ul>
<p>PAGO MENSUAL</p> <p><b>\$200 MXN</b> IVA incluido</p>	<p>PAGO MENSUAL</p> <p><b>\$450 MXN</b> IVA incluido</p>	<p>PAGO MENSUAL</p> <p><b>\$650 MXN</b> IVA incluido</p>

Nota. Fuente: Eleonor, 2022. <https://www.eleonor.mx/>

MyEleonor.mx Pediatría es un expediente clínico<sup>3</sup> en la nube con especialización en consulta pediátrica, la cual permite registrar y organizar la información de los pacientes<sup>6</sup> de forma rápida y sencilla. Eleonor Clínicas, es la solución para grupos médicos que desean utilizar un único expediente electrónico por paciente<sup>6</sup>, administrándolos eficientemente de forma colaborativa. Las 3 modalidades, general, pediatría y clínicas cuentan con prueba gratis (*free trail*) por 14 días.

#### 4.- MediSel versión 7.0

Es una plataforma de expediente clínico electrónico para consulta externa o ambulatoria, con la certificación dada por la Secretaría de Salud con la NOM-034-SSA3-2012 y está autorizado por Cofepris (Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios) y la información se encuentra respaldada bajo HIPAA. Cuenta con más de 2,000 médicos suscritos desde el 2007.

#### Tablas e Ilustraciones 7

##### *Servicios MediSel*

Disponibilidad expedientes desde cualquier dispositivo con acceso a Internet (computadora, tableta o teléfono celular).
Recetas electrónicas con firma digitalizada por el médico
Interconsultas: Comparte información con otros profesionales de la salud de forma inmediata y segura.
Almacenamiento de laboratorios, imágenes, radiografías y otros documentos digitalizados sin límite de espacio.
Indicaciones de laboratorio con el modo de preparación del paciente <sup>6</sup> para cada estudio.
Alertas de interacciones medicamentosas y alergias.
Asistentes pueden acceder.
Agenda y opción de enviar recordatorios vía WhatsApp o correo electrónico a los pacientes <sup>6</sup> para confirmar, cancelar o reagendar su cita.
Servicio de facturación electrónica.
Telemedicina: Sin límite de tiempo.
Pagos con tarjeta de crédito o débito directamente a la cuenta bancaria

*Nota.* Precios no disponibles al público en general. Fuente: Expediente Clínico, 2022.  
<https://expedienteclinico.mx/>

## **5.- Expediente Clínico SAP**

No se encontró información pública de este expediente, sin embargo, hasta el año 2019, se obtuvo información en general del funcionamiento de esta plataforma gracias a algunos médicos que argumentan utilizar el expediente clínico digital<sup>4</sup> de SAP dentro de los hospitales donde brindan su servicio, como el Hospital Ángeles, ABC y Médica Sur.

SAP les ofrece únicamente el servicio de hospitalización y con un almacenamiento similar a una intranet, ya que únicamente pueden ver la información de los pacientes<sup>6</sup> siempre y cuando se encuentren dentro del mismo hospital y a través de las computadoras del hospital. Los médicos entrevistados, argumentan que no es una plataforma sencilla de usar, sin embargo, contiene un almacenamiento muy grande y una infraestructura muy fuerte. El costo también es desconocido, e incluso si se paga alguna renta o pago único. Por último, los médicos comentan que en cuanto a su consultorio respecta, ellos son libres de llevar el historial clínico de sus pacientes<sup>6</sup> de la forma que ellos elijan, es decir, análogo (escrito a mano y almacenados en folder), en algún programa de office o son libres de contratar alguna plataforma externa.

## **6.- Harmoni MD**

El Hospital Infantil de México Federico Gómez, el hospital pediátrico más importante del país que está realizando la transición a un sistema basado en Harmoni MD. Esta plataforma cuenta con la versión de escritorio que funciona para computadoras y tabletas, así como con la aplicación móvil disponible para tabletas.

La información respecto al producto es referente únicamente a la historia clínica del paciente<sup>6</sup>, resultados de laboratorio e imagenología. Tiene además fotos del paciente<sup>6</sup>, escaneo de códigos de barras y tarjetas de identificación. Cuenta con 5 módulos que se pueden integrar, cada uno con costo individual, los módulos son: inventario, expediente clínico<sup>3</sup>, contabilidad, facturación y farmacia.

Los precios para Harmoni MD Go, son de \$499 US al mes por módulo, con una implementación de \$1,999 USD. También ofrece la opción de solicitar una prueba de demostración.

Fuente: HarmoniMD 2022. <https://www.harmonimd.com/>

## 7.- MediQuo Profesional y Clínicas

MediQuo es una plataforma que ofrece el servicio de expediente clínico digital<sup>4</sup> por ahora solo en el continente europeo, sin embargo, es relevante evaluar cómo se comportan este tipo de plataformas también en otros países que van mucho más avanzados en tema de salud que México.

### Tablas e Ilustraciones 8

Tabla de servicios y precios MediQuo

<b>Profesional</b> Ideal para profesionales independientes		<b>Clínicas</b> Perfecto para centros médicos	
<b>0€</b>		<b>25€/mes*</b>	
Cobros al instante	✓	Cobros al instante	✓
Calendario de citas	✓	Calendario de citas	✓
Videollamada y chat	✓	Videollamada y chat	✓
Receta electrónica	✓	Receta electrónica	✓
Historial clínico	✓	Historial clínico	✓
Historia clínica compartida	✗	Historia clínica compartida	✓
Facturación por Razón Social	✗	Facturación por Razón Social	✓
Métricas de actividad	✗	Métricas de actividad	✓
Integración Widget web (más info)	✗	Integración Widget web (más info)	✓
Perfil corporativo	✗	Perfil corporativo	✓

Nota. Fuente: MediQuo, 2022. <https://www.mediquo.com/>

## Competidores versión paciente

### 1.- Huli vida y health

Huli Health: Dentro de su extensión de línea de Huli, tienen el producto Huli Vida, tiene el objetivo de conectar el ecosistema de la salud de Latinoamérica, esta plataforma les permite encontrar y agendar con un profesional de la salud.

Huli Vida: Este producto es un expediente médico personal gratuito para pacientes<sup>6</sup> en donde se puede ingresar información médica y la de los hijos los pacientes<sup>6</sup> si es el caso, todo de forma fácil y segura. Cuentan con una red de programación de citas en línea con una base de datos de los

médicos dados de alta en la plataforma y, además, registra cronológicamente las visitas al médico de sus pacientes<sup>6</sup>.

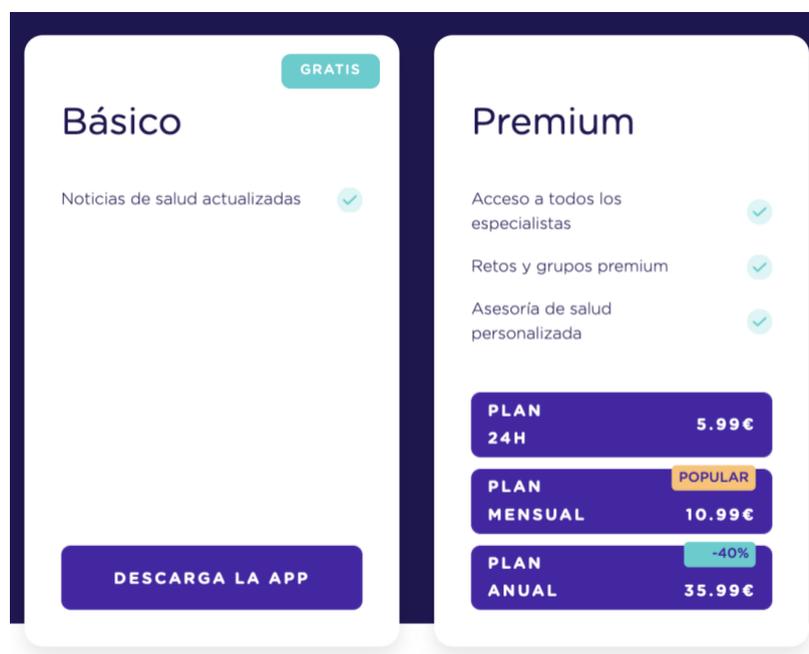
Fuente: Huli, (2022) <https://www.huli.io/>

## 2.- MediQuo Pacientes<sup>6</sup>

El objetivo de esta versión de plataforma es brindar un servicio a pacientes<sup>6</sup> que tienen dudas y desean consultarlas con algún profesional mediante una aplicación que ofrece un chat las 24 horas, incluso para mamás primerizas o seguimiento de embarazos. Adicional a que cuenta con grupos de salud con un experto profesional sobre un tema en específico a los que se puede unir la comunidad.

### **Tablas e Ilustraciones 9**

*Servicios y Precios MediQuo Pacientes*



*Nota.* Fuente: MediQuo, 2022. <https://www.mediquo.com/pacientes/>

## ¿Cómo es la comunicación digital de la competencia?

Dentro las plataformas actuales que podrían ser identificadas como competencia directa, se detectó que les hace falta un trabajo robusto en cuanto a mercadotecnia se refiere, ya que cuentan con muy poca publicidad y la difusión que han hecho de las mismas es casi nula.

Irónicamente, aunque este tipo de plataformas son 100% digitales, el marketing dentro de esta área es muy baja, seguramente es porque el sector de salud en lo que a médicos respecta, están acostumbrados en la venta uno a uno.

El mercado y el cliente

Huli dentro de su sitio web tiene un vendedor virtual que está disponible 8/7, tiene una pauta en Google AdWords únicamente para su directorio médico y ha comenzado con pequeñas campañas de *remarketing* y *display*. En el resto de sus productos, únicamente utiliza SEO, siendo orgánico su posicionamiento. La línea de Huli Practice y Vida, cuenta con campañas de *display* y *remarketing* en distintos sitios enfocados a la salud. En cuanto a redes sociales, cuenta con Facebook, Twitter, YouTube y Linked In, sin embargo, su actividad es baja.

Eleonor no tiene casi presencia digital, su estrategia de venta y posicionamiento está más enfocada en otras áreas del marketing, únicamente cuenta con un sitio web SEM (*Search Engine Marketing*) con pauta en *AdWords*. En cuanto a redes sociales, tiene solo cuenta con Facebook y YouTube, esporádicamente activos en cuanto a publicaciones, sin embargo, atienden a sus clientes también por este medio si ellos los contactan.

El resto de las plataformas, no cuentan con esfuerzos de comunicación digital en sitios web, Google o redes sociales.

Las plataformas de pacientes<sup>6</sup>, regularmente no ha toma mucho auge aún, ya que son muy básicas y no precisamente para un expediente clínico<sup>3</sup>. Las que actualmente tienen alguna relación con paciente<sup>6</sup> y salud, buscan ser anunciadas en redes sociales ya que es la tendencia del público objetivo de hoy en día.

### **c) Sondeo exploratorio inicial y sus conclusiones**

El objetivo de este sondeo exploratorio llevado a cabo en agosto del 2018 con cuatro médicos especialistas fue validar la factibilidad de la temática de este caso, con el fin de entender desde el lado de los profesionales de la salud principalmente que tan abiertos estaban a compartir la historia clínica de sus pacientes<sup>6</sup> con otro médico, e incluso, a los pacientes<sup>6</sup>. El sondeo con todos sus detalles se encuentre ubicado en la sección de anexos. Esta recopilación de información brindó al caso las primeras posibles hipótesis y un apoyo en la elaboración del instrumento de investigación tanto en médicos, así como en pacientes<sup>6</sup>.

#### **Principales Hallazgos**

En opinión de los médicos que fueron entrevistados, argumentan que en México algunos pacientes<sup>6</sup> en ocasiones no recuerdan el tratamiento prescrito por su médico, diagnósticos e incluso resultados de laboratorios clínicos. Dentro de esta misma industria, el personal de salud tiende a tener cierto celo por compartir información de sus pacientes<sup>6</sup>, principalmente justificando este acto con la legislación y regulaciones de México, ya que, al ser información sensible y delicada, hay que tener un manejo meticuloso para que el expediente clínico<sup>3</sup> sea adecuado y cumpla con la normatividad.

Sin embargo, los médicos están conscientes de que la información que contiene el historial clínico pertenece al paciente<sup>6</sup>, y el expediente como tal pertenece a la institución de salud pública o privada, pero sienten cierto temor de que al tener los pacientes<sup>6</sup> esta información en sus manos, puedan auto medicarse, suponer tener enfermedades por información no veraz encontrada en internet o actuar con dolo hacia los médicos. Pero explican que al paciente<sup>6</sup> se le puede entregar siempre un resumen clínico<sup>11</sup> para saber cómo están o bien para pedir una segunda opinión ya que argumentan que es un derecho del paciente<sup>6</sup>.

Es entonces donde surge su propuesta de crear una plataforma para el paciente<sup>6</sup> donde el expediente completo solo pueda ser visto por un profesional de la salud, pero sí con el acceso como pacientes<sup>6</sup> a su resumen clínico<sup>11</sup>, y esta opción les crea un gran valor, el pensar en tener en un expediente clínico electrónico<sup>4</sup> (ECE) universal y recomiendan sumar a esta iniciativa y unificar la información de todas aquellas farmacias que cuenta con consultorios de atención como Farmacias del Ahorro, Similares, Walmart, entre otros.

Una de las propuestas de los médicos para acceder al expediente clínico<sup>3</sup> es mediante la firma electrónica o la cédula profesional del médico. También se hace hincapié en que se cuide mucho la parte de la usabilidad<sup>12</sup>, es decir, cuidar que, con el almacenamiento de datos tan pesados, no se entorpezca la plataforma.

#### **d) Hechos relevantes del caso y retos estratégicos**

- En México es obligatorio elaborar un expediente clínico<sup>3</sup> para cada paciente<sup>6</sup> ya que es fundamental para dar un correcto seguimiento a los padecimientos que permita garantizar una adecuada calidad de vida y salud del paciente<sup>6</sup>, aunque no se siente cómodo con el hecho de tener que proporcionar su estado clínico en distintas ocasiones a cada médico con el que inicia un diagnóstico o tratamiento. Adicionalmente, el paciente<sup>6</sup> llega a olvidar las enfermedades padecidas (sobre todo cuando era niño) así como los tratamientos previos.
- En nuestro país no se ha creado una plataforma digital en el sector público o en el sector privado que permita el almacenamiento y acceso al expediente médico por los pacientes<sup>6</sup>.
- Existen plataformas digitales en la web y aplicaciones para los teléfonos inteligentes en las que se pueden almacenar expedientes clínicos, programar citas, almacenar estudios clínicos, etc., pero son poco conocidas y usadas, incluso en el mundo de los médicos. Adicionalmente, estas plataformas y aplicaciones no se vinculan entre sí.
- El paciente<sup>6</sup> en México no está consciente que el expediente clínico<sup>3</sup> le pertenece, además de que las clínicas y hospitales públicos o privados frecuentemente no facilitan su acceso.
- Por otra parte, algunos médicos, muestran restricciones para proporcionar la información a los pacientes<sup>6</sup> temerosos de que, al consultar los expedientes, el paciente<sup>6</sup> pueda mal interpretarlos o buscar diagnósticos y prescripciones por sí mismos, principalmente en la web.
- Otra restricción por parte de los médicos es que por celo profesional no sean expuestos sus diagnósticos y tratamientos a otros médicos, sobre todo cuando el paciente<sup>6</sup> busca una segunda opinión, sin embargo, si el paciente<sup>6</sup> indica el motivo del por qué la solicitud de información, el médico está dispuesto a proporcionarla.

- Ya se encuentra regulado en México el que cada institución pública o privada, debe contar con un expediente clínico electrónico<sup>4</sup> (ECE).
- El sector salud es altamente competido tanto a nivel institucional como de los médicos.
- Los pacientes<sup>6</sup> muestran en general un bajo nivel de lealtad hacia los médicos tratantes. Por lo que cambian constantemente de médico teniendo que proporcionar su historial clínico de nuevo. No obstante, la recomendación de los médicos con los que se sienten bien es una práctica común.
- Dentro del primer acercamiento en el sondeo, los médicos indican que la automedicación es una práctica común entre los pacientes<sup>6</sup> mexicanos. Aunque en algunas ocasiones, debido a los altos costos de las medicinas y falta de disciplina en el paciente<sup>6</sup> hay un bajo apego a los tratamientos.
- La telemedicina tomó auge en los últimos años, sobre todo a raíz de la pandemia, y tiene como objetivo brindar atención a distancia a los pacientes<sup>6</sup>.
- Respecto a las recetas electrónicas, en el 2021, se realizó el comunicado especial donde se le da la posibilidad a los médicos de adquirir un recetario electrónico para poder enviarlas a los pacientes<sup>6</sup> y que estos sin necesidad de acudir a una consulta física, puedan obtener su tratamiento y surtirlo en las farmacias.

#### **e) Identificación del Problema y Oportunidad**

##### **Problema**

- Hay estudios que hablan del incorrecto llenado del expediente clínico<sup>3</sup> de los pacientes<sup>6</sup> debido a distintos factores, otros, respecto al difícil acceso aun perteneciendo a la misma institución pública o privada, e incluso, la ley en México estipuló normas y regulaciones para garantizar que cada paciente<sup>6</sup> cuente con su propio historial médico y que además sea electrónico, concluyendo que el deterioro o falta de información puede incluso ser penado por la ley.

- La falta de información en el historial clínico de un paciente<sup>6</sup> y el hecho de no tenerlo unificado puede traer consecuencias para la salud de este, “si es incorrecto, con mucha probabilidad llevará a conductas o decisiones erróneas, no exentas de riesgo.” En ocasiones, el paciente<sup>6</sup> por falta de información, interés, descuido, ausencia de recuerdos de tratamientos o padecimientos actuales o previos, no proporciona al médico toda la información relevante, haciendo que la atención, diagnóstico y tratamiento, se prolongue. (Cuenca Garcell, K. et al., 2014). Teniendo en México como resultado un rango de diagnóstico de la enfermedad de uno a nueve años, con una media de cuatro años (Reyes Luna, A.G. et al., 2010).
- En México, todavía existe un bajo nivel de prevención por parte del paciente<sup>6</sup>. En lo que a atención médica se refiere, este no se siente cómodo con el hecho de tener que proporcionar su estado clínico a cada médico con el que inicia un diagnóstico o tratamiento, e incluso, llega a olvidar las enfermedades padecidas y los tratamientos previos, sobre todo cuando era niño, además de no estar consciente que el expediente clínico<sup>3</sup> le pertenece, aunado de que las clínicas y hospitales públicos o privados no facilitan el acceso a su información.
- Los médicos, muestran restricciones para proporcionar la información del expediente clínico<sup>3</sup> a los pacientes<sup>6</sup>, en algunos casos por temor de que, al consultar los expedientes, el paciente<sup>6</sup> pueda mal interpretarlos o buscar diagnósticos y prescripciones por sí mismos, principalmente en la web, además de que temen que se actúe con dolo contra ellos, ya que, ante la ley, el médico se encuentra desprotegido.
- Otra restricción por parte de los médicos es que no sean expuestos sus diagnósticos y tratamientos a otros médicos, sobre todo cuando el paciente<sup>6</sup> busca una segunda opinión.
- Debido a los altos costos de las medicinas y falta de disciplina en el paciente<sup>6</sup>, hay un bajo apego a los tratamientos. La automedicación es una práctica común entre los pacientes<sup>6</sup> mexicanos, de acuerdo con los comentarios de médicos en el sondeo exploratorio.
- Es importante generar valor agregado y una ventaja competitiva para las plataformas de médicos ya existentes, debido a que una de las barreras será convencer del cambio de plataforma al personal de salud que ya use alguna.

## Oportunidades

- El sector salud es muy competido tanto a nivel institucional como de los médicos. Sin embargo, una práctica común en nuestro país es que los pacientes<sup>6</sup> recomienden a los médicos con los que se sienten a gusto.
- En México, es obligatorio elaborar un expediente clínico<sup>3</sup> para cada paciente<sup>6</sup>, es fundamental para dar un correcto seguimiento a los padecimientos que permita garantizar una adecuada calidad de vida y salud del paciente<sup>6</sup>. Existe una tendencia a nivel mundial principalmente promovida por el gobierno, en relación con el cuidado de la salud y la prevención.
- No se ha creado una plataforma digital en el sector público o en el sector privado que permita el almacenamiento y acceso al expediente médico por parte de los pacientes<sup>6</sup> y los médicos tratantes y que estén vinculadas entre sí.
- En la Ciudad de México y Zona Metropolitana, existe un alto uso de dispositivos electrónicos y conexión a internet, principalmente en la CDMX.
- Por ello, se propone la realización de un expediente clínico digital<sup>4</sup> y portable al cual tengan acceso pacientes<sup>6</sup> y médicos y que, a su vez, esté unificado, sea universal, portable y transferible entre ellos para el correcto seguimiento clínico del paciente<sup>6</sup> con el fin de garantizar calidad de vida y bienestar de este.
- También se busca a largo plazo, que esta plataforma inteligente sea una red de conexión entre pacientes<sup>6</sup> y médicos, entre laboratorios e incluso con fundaciones, para apoyar al tratamiento de enfermedades catalogadas de alto riesgo en pacientes<sup>6</sup> de bajos recursos.
- Oportunidad de negocio con las entidades públicas al venderles la infraestructura y que sea adoptada principalmente en el Instituto Mexicano de Seguro Social, IMSS.
- Convenio con aseguradoras, asociaciones y farmacias, para ofrecerle beneficios exclusivos a los pacientes<sup>6</sup>.

## **7. Diseño de la investigación de mercados**

### **7.1 Diagnóstico y Metodología: Marco Teórico**

El historial clínico, se considera un documento básico dentro de las etapas de la atención médica, un instrumento legal y una guía para diagnosticar, pronosticar<sup>7</sup> y dar el correcto tratamiento, que refleja el trabajo del médico para dar una mejora continua al paciente<sup>6</sup>. Sin embargo, los aspectos psicológicos y sociales del paciente<sup>6</sup>, mismos que repercuten en general en su salud, en ocasiones no se toman en cuenta y también son importantes (Cuenca Garcell, K. et al., 2014).

Alcaraz Agüero, M., et al., (2010) considera que, “la historia clínica “ideal” es aquella que abarca toda la vida del paciente<sup>6</sup> a través de sus sucesivos encuentros con el sistema de salud y se origina en su primer contacto con el mecanismo sanitario, por lo que debería seguirle con carácter vitalicio”.

El tema de cultura de prevención en México, en los últimos años ha comenzado a tomar relevancia, debido a la baja prevención por parte de los mexicanos, por ejemplo, con la campaña “Chécate, mídete, muévete” del Instituto Mexicano del Seguro Social con el objetivo de promover una cultura que adopte y mantenga estilos de vida saludables y con esto prevenir enfermedades no transmisibles (ENT) como la obesidad, debido a que para el 2018, 7 de cada 10 adultos, tenían obesidad en México (Salazar-Coronel AA., et al., 2018). Esta campaña comenzó con la creación de conciencia de prevención en los pacientes<sup>6</sup> mexicanos.

Dentro del estudio de investigación, se busca encontrar si este servicio dará valor agregado a los usuarios de la plataforma inteligente, ya sea tanto a médicos, como pacientes<sup>6</sup>, o familiares de estos últimos. Esta iniciativa surge a partir del análisis de datos respecto a cómo afecta en la economía de enfermos y sus familiares, debido a que es importante considerar la pérdida económica en las familias mexicanas ante una enfermedad como consecuencia de consultas, medicamentos, hospitalización, alimentación especial, entre otros, ya que en muchas ocasiones, el enfermo queda incapacitado para trabajar, y el impacto es mayor cuando es uno de los miembros económicamente activo, y en muchas ocasiones, la afectación económica es motivo de abandono del tratamiento (Salazar-Coronel A.A.,2018). Más del 73% de los pacientes<sup>6</sup> enfermos (tablas e ilustraciones 61), se ven afectados económicamente debido a una enfermedad crónica, siendo este uno de los cambios más marcados en su entorno a partir del diagnóstico de la enfermedad (Reyes Luna, A.G., et. al., 2010).

El artículo “Enfermedades crónicas llevan a la pobreza a familias sin cobertura médica” publicado en Animal Político, señala que más de 16 millones de mexicanos carecen de algún tipo de protección financiera en salud y como consecuencia de esto, se ven forzados a cubrir los gastos correspondientes a la enfermedad, lo que nos lleva a ser el segundo país de la OCDE, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, con mayor porcentaje de gasto en el sector salud y a su vez, ocasiona que millones de familias caigan en pobreza.

El Instituto Mexicano para la Competitividad, IMCO, calcula que para el 2030 solo el 3% de la población mexicana con ingresos bajos podría cubrir un tratamiento que incluye gastos de medicamentos, honorarios médicos y hospitalización. El gasto promedio para el tratamiento de una enfermedad catastrófica es de aproximadamente 300 mil pesos anuales, siendo este el caso donde un mexicano de bajos recursos podría perder su patrimonio, es por ello por lo que la detección temprana y el control, es fundamental para detener el desarrollo de complicaciones que podrían elevar drásticamente los gastos de tratamiento (S.A., 2018).

Gracias al sondeo exploratorio que se realizó previo a la realización del proyecto, se obtuvieron ideas y aprendizajes sobre la factibilidad de la plataforma inteligente, por ejemplo, que habría que proporcionar una ventaja competitiva ante las plataformas existentes para médicos, y, respecto a la plataforma de los pacientes<sup>6</sup>, que debería ser de fácil acceso sin correr el riesgo de un mal uso de la información contenida en el historial clínico, con el objetivo de evitar automedicación, autodiagnóstico, o poner en riesgo a algún médico legalmente hablando por alguna aparente omisión, todo esto, sin dejar de cuidar que ambas plataformas cumplan con el objetivo de portabilidad y comunicación entre una y otra, pero que a su vez, no dependan una de la otra para su correcto funcionamiento.

El tipo de investigación será cualitativa, con el objetivo de obtener información lo más completa posible mediante entrevistas de profundidad tanto a pacientes<sup>6</sup>, como médicos, con el fin de conocer acerca de riesgos y/o importancia del proyecto, estilos de vida, intereses, entre otros.

Por las características de este tipo de investigación, es la ideal debido a que se requiere que la información obtenida sea explícita y detallada, que demuestre hipótesis y teorías, tomando en

cuenta uno de los métodos de este tipo de investigación que es la teoría fundamentada, y, por otro lado, etnografía, que da como resultado información acerca de los estilos de vida (Guerrero, 2016).

Dicha investigación contendrá dos tipos de vertientes, por un lado, serán seleccionados médicos de diferentes especialidades y 2 expertos en plataformas similares: uno de ellos médico especialista, y el otro, una persona experta en plataformas digitales en general y con enfoque médico, y, por otro lado, se entrevistarán a pacientes<sup>6</sup>.

## **7.2 Definición del problema de Investigación**

Con base en la investigación de fuentes secundarias y la experiencia personal de la autora, surge la necesidad y la idea de desarrollar una propuesta de plataforma inteligente para el almacenamiento del expediente clínico electrónico<sup>4</sup> (ECE).

La plataforma inteligente se encuentra dividida en 2 versiones, una es para el paciente<sup>6</sup> y otra para el médico, que, con la presente investigación, se busca obtener la información necesaria para la elaboración de dicha plataforma enfocada en el expediente clínico electrónico<sup>4</sup>, ECE. Se buscará analizar si son funcionales las herramientas que contendrá la plataforma inteligente para los pacientes<sup>6</sup> y médicos, y si satisfará las necesidades de ambos. Además de conocer las posibilidades de penetración de esta en el mercado, también se busca identificar el nivel de interés y compromiso de ambos ante el uso, correcto seguimiento y la alimentación del historial clínico mediante la plataforma inteligente.

## **7.3 Objetivos de la investigación**

Paciente<sup>6</sup>

- i. Conocer los hábitos de consumo de los pacientes<sup>6</sup> en lo que a salud se refiere.
- ii. Conocer los niveles de conciencia en los pacientes<sup>6</sup> respecto al historial clínico para incrementarlos mediante un plan de mercadotecnia resaltando que el expediente clínico<sup>3</sup> es importante para garantizar un correcto tratamiento que se reflejará en la calidad de vida de los pacientes<sup>6</sup>.

- iii. Realizar una investigación cualitativa con pacientes<sup>6</sup> para determinar si las herramientas propuestas en la plataforma inteligente del expediente clínico<sup>5</sup> digital serán funcionales y darán valor agregado-

#### Médico

- i. Realizar una investigación cualitativa con médicos para entender su postura y contribución respecto a su apertura de compartir diagnósticos clínicos tanto a colegas como a pacientes<sup>6</sup> mediante la plataforma inteligente.
- ii. Conocer las necesidades a fondo y posibles recomendaciones del personal de salud en su práctica médica, para fortalecer las herramientas de la plataforma inteligente.
- iii. Determinar la utilidad de las herramientas y campos específicos en la plataforma inteligente donde vivirá el expediente clínico digital<sup>4</sup> y si darán valor agregado.
- iv. Obtener *insights*<sup>5</sup> y *drivers*<sup>1</sup> para el plan de lanzamiento de la plataforma inteligente del expediente clínico electrónico<sup>5</sup> (ECE).
- v. Conocer el PMF<sup>8</sup> (*Product Market Fit* / adecuación de producto) a través de los futuros consumidores para entender si la plataforma inteligente será viable y si es de interés para el mercado.

#### 7.4 Tipo de diseño de investigación

- Exploratorio: Al ser un producto emergente y completamente nuevo, se buscará investigar las necesidades actuales para poder comprender la situación del público objetivo (*target*) así como en la industria del sector salud, a través de aplicaciones digitales.  
Uno de los objetivos de la investigación exploratoria es obtener un panorama general y amplio (Benassini, M. 2009), para así contar con una directriz más clara de proyecto.
- Transversal: Solamente se estudiará una muestra de la población tanto de médicos como pacientes<sup>6</sup>, por un periodo de tiempo.

## 7.5 Características de la muestra y perfil de los entrevistados

Método de investigación a utilizar y su justificación

A partir de los 2 ejes definidos para la investigación, eje 1: pacientes, eje 2: médicos, se determinará para cada uno de ellos un tipo de metodología con el fin de obtener resultados más acercados a las verdaderas necesidades y comportamiento.

En ambos casos la metodología utilizada será cualitativa, con el fin de obtener una exploración específica de estos.

Eje 1: Pacientes<sup>6</sup>

En primera instancia para la investigación de mercado de los pacientes<sup>6</sup>, se utilizará la vertiente del diseño de entrevistas a profundidad, con el fin de tener información clara, para conocer a detalle las conductas y entender mejor las necesidades y preferencias de la muestra, y arrojar resultados con mayor precisión y garantizar que ofrecerá detalles de las características de los futuros consumidores, denominados pacientes<sup>6</sup>.

Eje 2: médicos

Para el caso de los médicos se realizarán entrevistas de profundidad uno a uno, de diseño exploratorio ya que por un lado el diseño exploratorio proporciona información y apoya a la comprensión de la misma, además, tiene familiaridad con fenómenos desconocidos, nos brinda información sobre situaciones específicas de la vida real y determina tendencias, sin embargo, la muestra es pequeña, es un segmento de médicos especialistas.

Definición y selección de la muestra – Perfil de los entrevistados

El presente instrumento de investigación será realizado en el eje 1 denominado pacientes<sup>6</sup> o familiares de estos (según sea el caso), para aquellos habitantes hombres y mujeres de la Ciudad de México y Área Metropolitana en edad de 25-54 años. También se buscará saber en la sección de investigación o clasificación si cuentan con computadora o Smartphone (teléfono inteligente), si la conexión a internet con la cuentan es Wifi y plan de datos, y si utilizan algún pago de servicio digital a través de su tarjeta de débito/crédito/PayPal/ GPay (Google Pay), con el fin de conocer su nivel socioeconómico.

En lo que al eje 2 respecta, médicos, los filtros aplicables serán: médicos generales y especialistas que radiquen en la Ciudad de México y Área Metropolitana en edad de 30-65 años, de género indistinto. Mediante las entrevistas de profundidad se buscará saber en qué llevan el control de los expedientes clínicos, si tienen computadora o Smartphone (teléfonos inteligentes) y la forma en la que se conectan a internet (Wifi o plan de datos).

## **7.6 Hipótesis de la Investigación**

### **Eje 1: Pacientes<sup>6</sup>**

- H.1 Si un paciente<sup>6</sup> cuenta con un historial clínico portable, le daría mejor seguimiento a sus tratamientos clínicos.
- H.2 Al usuario le gustan las plataformas fáciles de usar.
- H.3 El paciente<sup>6</sup> siente confianza al usar la plataforma inteligente debido a la seguridad informática que la respalda.
- H.4 El paciente<sup>6</sup> siente confianza de usar la plataforma inteligente si sabe que cuenta con filtros de seguridad que solo su médico puede desbloquear.
- H.5 El paciente<sup>6</sup> confía en un servicio cuando está bien evaluado o calificado por otros.
- H.6 Al paciente<sup>6</sup> le gusta y le da confianza evaluar el servicio recibido, por ejemplo, de su médico.
- H.7 Al paciente<sup>6</sup> le da valor agregado si la plataforma inteligente cuenta con el servicio de contactar a su médico o localizar a otros, a través de esta.
- H.8 El paciente<sup>6</sup> estaría dispuesto a pagar una suscripción por almacenar en la nube su historial clínico, siempre y cuando se le dé un valor agregado con otro tipo de herramientas.

### **Eje 2: Médicos**

- H.1 El médico confía en el uso de la plataforma inteligente si el paciente<sup>6</sup> tiene acceso restringido a la misma.
- H.2 El médico siente confianza al usar la plataforma inteligente debido a la seguridad informática que la respalda.
- H.3 A un médico le da valor agregado ver el diagnóstico o seguimiento de sus colegas para brindarle un mejor servicio a su paciente<sup>6</sup>.

- H.4 Un médico estaría dispuesto a pagar con tal de tener concentrados todos los expedientes de sus pacientes<sup>6</sup> y acceder a ellos desde cualquier lugar facilitando el seguimiento de estos.
- H.5 Un médico pagaría una suscripción para tener mayores beneficios como una nube más amplia, publicidad, y mejor administración en sus consultas.
- H.6 Si el médico cuenta con una herramienta para almacenar el historial clínico de sus pacientes<sup>6</sup> que además puede ser compartido con ellos, le daría facilidad para el seguimiento.

## **7.7 Diseño del cuestionario**

### **Eje 1 - Pacientes<sup>6</sup>:**

El cuestionario que se aplicará a los denominados pacientes<sup>6</sup>, contendrá 3 secciones de preguntas abiertas:

1. Preguntas filtro
2. Preguntas de investigación
3. Preguntas de clasificación

El Instrumento contará con 4 constructos o variables latentes que buscarán resolver las distintas hipótesis planteadas a partir de:

- Confianza
- Servicios
- Precio
- Usabilidad

### **Eje 2 Médicos:**

El cuestionario que se aplicará a los denominados médicos, generales y de distinta especialidad, contendrá 3 secciones de preguntas abiertas:

1. Datos personales
2. Preguntas de investigación
3. Preguntas de clasificación

El Instrumento contará con 4 constructos o variables latentes que buscarán resolver las distintas hipótesis planteadas a partir de:

- Confianza
- Servicios
- Precio
- Usabilidad<sup>12</sup>

### 7.8 Tabulación de entrevistas a profundidad con pacientes, médicos y expertos

Las personas, profesionales de la salud y expertos en plataformas similares que participaron en las entrevistas a profundidad, brindaron la siguiente información que contribuye al estudio de mercado de la plataforma inteligente tanto en la versión de médicos, como pacientes.

#### Tabulación de entrevistas pacientes

##### *Tablas e Ilustraciones 10*

*Perfil paciente entrevistado del 1 al 5*

Entrevistado		Paciente 1	Paciente 2	Paciente 3	Paciente 4	Paciente 5
<b>Edad</b>		37 años	30 años	31 años	29 años	29 años
<b>Género</b>		Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
<b>Escolaridad</b>	<b>Nivel de Estudios</b>	Licenciatura	Licenciatura	Licenciatura	Licenciatura	Ingeniería
	<b>Institución</b>	Univ. de Guadalajara	UVM	UVM	UVM	IPN
<b>Colonia donde radica</b>		Condesa	Del Valle	Escandón	Escandón	Zona Metro. (Edo. Méx.)
<b>Horas conectado a Internet</b>		12 horas	4 horas	20 horas	12 horas	12 horas

*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

## Tablas e Ilustraciones 11

*Perfil paciente entrevistado del 6 al 10*

Entrevistado		Paciente 6	Paciente 7	Paciente 8	Paciente 9	Paciente 10
Edad		28 años	33 años	29 años.	34 años	39 años
Género		Femenino	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino
Escolaridad	Nivel de Estudios	Licenciatura	Maestría	Licenciatura	Licenciatura Trunca	Licenciatura
	Institución	La Salle (León, Gto.)	CFE con Universidad de Coahuila	Universidad Ibero	UVM	Universidad Ibero
Colonia donde radica		Del Valle	Clavería	Roma	Iztapalapa	Ampliación Granada
Horas conectado a Internet		9 horas	3 horas	12 horas	13 horas	12 horas

*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

## Tablas e Ilustraciones 12

*Respuestas de pacientes entrevistados 1 y 2*

Preguntas	Paciente 1	Paciente 2
<b>Sección: Información General Clínica</b>		
Quando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?	Acude a la farmacia con consultorio médico. Solo si se requiere especialista busca a un médico privado.	Si es algo general asiste a farmacia con consultorio médico. Si es algo delicado, pide recomendación a un familiar de algún médico.
Quando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?	Datos generales: nombre, edad, estado civil, dirección. Clínicamente toman: peso, talla, presión y temperatura.	La recepcionista pide nombre, teléfono y dirección.  El médico solicita edad, padecimientos, alergias, antecedentes clínicos familiares, enfermedades crónicas.
Quando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es	Los padecimientos más evidentes si los recuerda. Los medicamentos no los recuerda, nunca sabe cómo se llaman.	Recuerda padecimientos familiares o enfermedades hereditarias, aunque no recuerda el detalle.  Los medicamentos no los recuerda, a veces guarda las recetas y si lo recuerda las lleva cuando recibe nuevamente atención médica.

fácil recordar dicha información?		
¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?	Sí en INER.	No.
Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?	No ha tenido la necesidad de solicitar su expediente, argumenta no saber cómo hacerlo en caso de requerirlo.	No aplica.
<b>Sección: Investigación Plataforma inteligente</b>		
¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único?	Muy importante, sería práctico y útil, apoyaría a recordar padecimientos clínicos importantes a lo largo de su vida.	Sería muy fácil llevar el control de todo. Sería útil mostrarle al siguiente médico el historial clínico.
¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?	Me pareció interesante la vinculación con las fundaciones.	Prefiere una suscripción anual ya que no usaría tan seguido. Haría un pago único para mantener la información para cualquier emergencia.
¿La usaría?	Es una gran y muy buena idea y sí usaría la plataforma.	Usaría la plataforma de manera esporádica solo cuando recibiera atención.
¿Qué beneficios le aportaría a usted tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?	Practicidad y ahorro en tiempo. Todo el tiempo y negativas para la gestión del expediente en las instituciones se eliminarían con esta plataforma.	Tranquilidad de saber que el historial está en la nube y con ello evitar olvidar información relevante para la salud.
Favor de poner en orden de importancia indicando con números del 1 al 8, los servicios que considera usted debería contener la nueva plataforma digital:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perfil del usuario: Peso, talla, alergias, historial de cirugías, tipo de sangre, etc.</li> <li>5. Recordatorio de citas médicas</li> <li>4. Recordatorio de medicamentos</li> <li>6. Notificaciones de seguimiento con especialistas (dentista, ginecólogo, urólogo, <i>check up</i> general)</li> <li>3. Acceso a tus recetas médicas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perfil del usuario: Peso, talla, alergias, historial de cirugías, tipo de sangre, etc.</li> <li>6. (X) Recordatorio de citas médicas</li> <li>4. Recordatorio de medicamentos</li> <li>5. Notificaciones de seguimiento con especialistas (dentista, ginecólogo, urólogo, <i>check up</i> general)</li> <li>3. Acceso a tus recetas médicas</li> <li>2. Resumen clínico<sup>11</sup>: que incluya lo más relevante</li> </ol>

	<p><b>2.</b> Resumen clínico<sup>11</sup>: que incluya lo más relevante</p> <p><b>8.</b> Red y contacto directo con médicos</p> <p><b>7.</b> Red de contacto con: Médicos generales o de distintas especialidades, laboratorios clínicos, hospitales, aseguradoras, farmacias, fundaciones de apoyo para enfermedades graves.</p>	<p><b>7.</b> Red y contacto directo con médicos</p> <p><b>8.</b> Red de contacto con: Médicos generales o de distintas especialidades, laboratorios clínicos, hospitales, aseguradoras, farmacias, fundaciones de apoyo para enfermedades graves.</p>
¿Estaría dispuesto/a a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?	Sí, las 3 versiones de suscripción le parecen bien.	Prefiere pago por una sola ocasión únicamente para almacenamiento.
<b>Sección: Preguntas de clasificación</b>		
¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál?	No	No actualmente, tuvo una para control de periodo menstrual, pero la eliminó debido a que olvidaba alimentarla.
¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales? ¿Cuáles?	Netflix y iCloud.	Sí, pero no las paga directamente. Tiene Spotify, Netflix, Amazon Prime.
Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca	Celular, computadora y laptop marca Apple.	Celular marca Sony y laptop marca Apple.
¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?	Wifi y plan de datos móviles por \$500 pesos mensuales.	Wifi y plan de datos móviles por \$490 pesos mensuales.
<b>Sección: Opinión</b>		
¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?	Es una muy buena iniciativa.	Planes de suscripción familiares. Tener un apartado para indicar que se es donador de órganos. Estadísticas personales con base a la alimentación de la plataforma, ejemplo, peso promedio anual.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

**Tablas e Ilustraciones 13**

*Respuestas de pacientes entrevistados 3 y 4*

Preguntas	Paciente 3	Paciente 4
<b>Sección: Información General Clínica</b>		
Quando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?	Si es algo sencillo pide un remedio casero a su mamá, si es algo más delicado, acude con su médico de confianza.	Acude con su médico de confianza.
Quando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?	Nombre, estatura, peso, alergias y síntomas.	Datos básicos: nombre, estatura, peso, malestares, síntomas, tiempo con los síntomas.
Quando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es fácil recordar dicha información?	No recuerda nunca los medicamentos, pero sí los antecedentes clínicos familiares.	No recuerda los medicamentos, pero si los síntomas actuales y pasados, así como antecedentes clínicos familiares.
¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?	No.	No.
Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?	No aplica.	No aplica.
<b>Sección: Investigación Plataforma inteligente</b>		
¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único?	Estaría bueno tenerlo, porque si le sucede algo o surge una emergencia la información está ahí guardada.	Sería sencillo usarlo y con esto sería más sencillo recordar los medicamentos suministrados anteriormente.
¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube? ¿La usaría?	Está padre, sobre todo si tiene servicios adicionales o cupones para uso de otros servicios como farmacias.  Sí.	Está muy buena la idea.  Sí, pero en la versión gratuita o pagando de forma anual.
¿Qué beneficios le aportaría a usted tener un <u>expediente clínico único</u> , virtual y portable almacenado en la nube?	Practicidad, le ahorraría tiempo.	Sencillez y practicidad.

¿Estaría dispuesto/a a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?	Probaría primero la versión gratuita y al ver que funcione y si se presenta alguna situación de salud o se le ofrece un plus a la plataforma como envío de medicamentos a domicilio, se pasa a la versión Premium.	No, a menos que sea un pago anual.
<b>Sección: Preguntas de clasificación</b>		
¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál?	No, nunca ha tenido una.	No, ninguna.
¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales? ¿Cuáles?	Office 365, YouTube Red, Netflix, Spotify, Dropbox, iCloud, Claro Video, Fox.	Office 365, Netflix, Spotify y iCloud.
Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca	Celular y computadora de escritorio marca Apple.	
¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?	Wifi y plan de datos por \$800 pesos mensuales, (incluye el teléfono iPhone).	Wifi y plan de datos por \$1,200 pesos mensuales con el iPhone incluido.
<b>Sección: Opinión</b>		
¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?	Poder revisar los precios de medicamentos en las farmacias a través de la plataforma. Envío de medicamentos a domicilio.	Buena propuesta, se recomienda revisar los costos y considerar dejarlo mejor como cuota anual, y venderlo en pagos pequeños mensuales, ejemplo iCloud por \$17 pesos mensuales.

*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

## Tablas e Ilustraciones 14

*Respuestas de pacientes entrevistados 5 y 6*

Preguntas	Paciente 5	Paciente 6
<b>Sección: Información General Clínica</b>		
Cuando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?	Acudo con mi médico de cabecera.	Comúnmente acude al consultorio de las farmacias.
Cuando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?	Edad, padecimiento actual, historial clínico tanto de familia que tenga o que se puede heredar, preguntan padecimientos previos, generales y alergias.	Peso, altura, edad, antecedes con esa enfermedad, estudios previos, y si se ha tomado algún medicamento para la enfermedad por la que acude.

<p><b>Cuando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es fácil recordar dicha información?</b></p>	<p>Sí, es sano y no hay mucho que recordar.</p>	<p>Si es reciente, sí, pero casi nunca recuerda los medicamentos que se está tomando o ha tomado.</p>
<p><b>¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?</b></p>	<p>Sí, desde hace 10 años con su médico de cabecera.</p>	<p>No.</p>
<p><b>Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?</b></p>	<p>No, ya que las cuestiones de salud presentadas son muy sencillas.</p>	<p>No, pero un familiar cercado sí y tuvo complicaciones para ser atendido debido a que el médico no se encontraba en la institución de salud y le fue negada la entrega del expediente clínico o la revisión por otro médico de la misma institución.</p>
<p><b>Sección: Investigación Plataforma inteligente</b></p>		
<p><b>¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único?</b></p>	<p>Actualmente la tendencia en cualquier tipo de información es manejarla en la nube. Para mí sería importante tenerlo ya que es una medida para dar seguimiento a cualquier tipo de enfermedad.</p>	<p>Es importante tenerlo porque ahí viene todo, es un historial como su nombre lo indica, independientemente de si se tiene o no una enfermedad en el momento.</p> <p>También es importante cuando se acude con un nuevo médico, así se evitar volverle a contar la misma historia. Es bueno hacerse chequeos cada determinado tiempo y tener ese historial allí, por cualquier cosa.</p>
<p><b>¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?</b></p> <p><b>¿Lo usaría?</b></p>	<p>Es una muy buena idea, porque es una forma de consolidar la información.</p> <p>Creé que sí la usaría, tendría que verla y la seguridad que ofrece, pero si le convence si la usaría.</p>	<p>Sería súper funcional se tendría todo a la mano y ayudaría a quienes se encuentran fuera de su ciudad, si su médico de cabecera no está o la persona que lleva todo tu expediente no está o el hospital se niega a darlo. Así se tendría a la mano para acceder a él en cualquier momento.</p> <p>Sí lo usaría.</p>
<p><b>¿Qué beneficios le aportaría a usted tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?</b></p>	<p>Ahorro de tiempo y calidad de la información que contenga el expediente clínico y así los médicos tendrían información verídica del pasado, además de evitarse hacer los mismos cuestionamientos.</p>	<p>Acceso rápido al expediente. Que en caso de emergencia algún familiar pueda acceder en él en caso de que el paciente no pueda.</p>

<b>¿Estaría dispuesto/a a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?</b>	Probablemente sí, tendría que verla para decidirse, aunque actualmente como lo planteamos la probabilidad de uso es de un 80%.	Sí la pagaría, si la gratuita tiene las herramientas que la entrevistada necesita, se queda con esta versión, pero si la pagada la ofrece el directorio médico si la contrataría.
<b>Sección: Preguntas de clasificación</b>		
<b>¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál?</b>	Sí, una aplicación de ejercicio, pero no la usa constante, esta indica los kilómetros que corrió y la frecuencia cardiaca.	Sí, una aplicación que lleva mi control hormonal.
<b>¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales? ¿Cuáles?</b>	Netflix, Spotify, Amazon Prime, Office 365, suscripciones a PlayStation para jugar en línea.	Netflix, Spotify gratuita.
<b>Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca</b>	Computadora HP en el trabajo, fuera de este en el celular Samsung S8, consola de video juegos y la Smart TV.	Celular marca Motorola modelo Moto X Play, laptop personal marca Sony Vaio y en el trabajo laptop marca Apple.
<b>¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?</b>	Wifi de 100 MB con costo de \$1,100 pesos al mes. Plan de datos con costo de \$1,000 pesos, incluye el equipo.	Tengo Wifi en casa y en la oficina, pero en mi celular siempre uso los datos con costo mensual de \$1,400 pesos.
<b>Sección: Opinión</b>		
<b>¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?</b>	Hacer interfaz amigable. Tener presente toda la seguridad informática. La tendencia va a lo digital incluso en los pagos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GPS de hospitales.</li> <li>- Información de medicamentos recetados.</li> <li>- Blog de expertos, para interactuar con pacientes.</li> <li>- Notificaciones con información que le dé valor agregado al usuario además del expediente clínico: por ejemplo, videos informativos como de primeros auxilios, semana de vacunación, etc.</li> </ul>

*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

**Tablas e Ilustraciones 15**

*Respuestas de pacientes entrevistados 7 y 8*

Preguntas	Paciente 7	Paciente 8
<b>Sección: Información General Clínica</b>		
<b>Cuando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?</b>	Si es algo sencillo, acude a los consultorios de las farmacias, regularmente Similares.  Si es crónico, contacta a su médico homeópata.	Investiga sus síntomas en internet y después contacta a su amigo que es médico para que le indique si es necesario o no ir. Si la enfermedad es grave se dirige con su médico particular de cabecera.
<b>Cuando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?</b>	Nombre completo, edad, padecimientos crónicos alergias, qué es lo que lo lleva con ellos y toman algunos signos vitales.	Como el médico ya tiene todo el historial del paciente, solo le hace preguntas referentes a su padecimiento actual.
<b>Cuando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es fácil recordar dicha información?</b>	Sí los recuerda.	Revisa sus recetas pasadas cuando tiene algún padecimiento similar, pero si el padecimiento es muy antiguo no lo recuerda.
<b>¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?</b>	Sí, con la médico homeópata, en otra institución, no.	Sí, y cree que lleva su expediente clínico en un Word.
<b>Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?</b>	No ha sido necesario solicitarlo no para él ni para un familiar o conocido cercano.	Sí, fue referente a un tratamiento dental y la razón de la solicitud fue por cuestiones de cambio de residencia.  El dentista tuvo la iniciativa de darle al paciente el expediente clínico para que pudiera continuar con su tratamiento en la nueva ciudad.

<b>Sección: Investigación Plataforma inteligente</b>		
<b>¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único?</b>	Sí sería funcional una idea así, sería importante para el paciente contar con esta plataforma para llevar el control y seguimiento de su tratamiento de salud.	Sí sería importante, pero piensa que debería de ir enlazada a otra aplicación que tenga otras funciones que haga atractiva la aplicación.
<b>¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube? ¿La usaría?</b>	Previo a esto sería importante, concientizar a la gente de la importancia de tener y contar siempre con esta información.  Sí usaría la plataforma, considera que la salud se va degradando y requiere de una herramienta que haga que esto sea más tangible.	Considera que sería bastante útil solo en caso de tener una enfermedad donde sea recurrente la visita al médico.  No sabe si la usaría tal vez sí, pero si tuviera cupones hacía farmacia, medicamentos, doctores. Que te haga ganar algo.
<b>¿Qué beneficios le aportaría a usted tener un <u>expediente clínico único</u>, virtual y portable almacenado en la nube?</b>	Control de la salud y le gustaría recibir información relevante referente a la salud.	Solo se me haría útil, pero necesitaría algo extra, como promoción o cupón, para sentir que me da algún beneficio.
<b>¿Estaría dispuesto/a a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?</b>	Sí la pagaría, aunque quisiera probar la versión gratuita y probar 1 mes de versión Premium costo.	Pagaría solo por tener la red de contacto con médicos y si la aplicación le diera descuentos en establecimientos.
<b>Sección: Preguntas de clasificación</b>		
<b>¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál?</b>	No, ninguna.	Sí, se llama HiCare y viene ya predeterminada en el celular, no la usa tan seguido, la descubrió gracias a una notificación de la aplicación.
<b>¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales? ¿Cuáles?</b>	Spotify	Netflix, Spotify
<b>Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca</b>	Computadora HP en el trabajo, fuera de este en el celular Samsung S8, consola de video juegos y la Smart TV.	Computadora marca Mac y PC, y celular marca Huawei.
<b>¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?</b>	Mayor parte del tiempo plan de datos del celular con costo mensual de \$750 pesos que incluye el equipo. En el trabajo y el departamento la conexión es vía Wifi.	Se conecta regularmente de su plan de datos con costo de \$549 pesos mensuales, desde la computadora usa Wifi.

<b>Sección: Opinión</b>		
<b>¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?</b>	Enfocarse en el <i>target</i> de las aseguradoras de gastos médicos mayores. Concientizar a la gente joven de lo vulnerables que estamos ante las enfermedades para fomentar la prevención y la importancia de tener un expediente clínico.	Considera que una buena estrategia de marketing es ofrecer descuentos o bonificaciones al momento de la introducción del producto, también ofrecer atención a cliente recompensándolo con descuentos si hay quejas.

*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

## Tablas e Ilustraciones 16

*Respuestas de pacientes entrevistados 9 y 10*

<b>Preguntas</b>	<b>Paciente 9</b>	<b>Paciente 10</b>
<b>Sección: Información General Clínica</b>		
<b>Cuando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?</b>	Acude con su médico particular.	Busca a su médico de cabecera que además es su amigo o le pide referencias de un especialista, el contacto es vía telefónica o WhatsApp.
<b>Cuando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?</b>	Edad, peso, estatura y los signos vitales y los síntomas presentados en ese momento.	Antecedentes, descripción de cómo comenzó el padecimiento y si existe algún estudio clínico reciente.
<b>Cuando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es fácil recordar dicha información?</b>	Es sencillo porque el médico tiene el expediente clínico y con de esta forma él mismo revisa los antecedentes clínicos.  Cuando terminan en el hospital, llevan las recetas que guardan y de ahí mismo contactan al pediatra de cabecera.	Nunca recuerda nada, ni estudios, ni medicamentos, ni antecedentes clínicos.

¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?	Sí, principalmente de sus hijos.	Sí, solo con el médico de las rodillas. Tiene un expediente digital al parecer en Excel o algún programa de Office. Su médico de cabecera si usa un programa especial de expediente digital, pero es un médico más joven.
Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?	No ha tenido la necesidad de hacerlo.	No ha tenido la necesidad de solicitarlo.
<b>Sección: Investigación Plataforma inteligente</b>		
¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único?	Estaría bien y es practicidad, cuando un médico pide antecedentes, sobre todo si no es el de cabecera, sino algún otro especialista.	Estaría increíble. Considera que conforme va pasando el tiempo y la edad en una persona, se vuelve mucho más importante tener un expediente, considera también que es una herramienta útil para los médicos.
¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube? ¿La usaría?	Es practicidad, es lo que todos buscan. El entrevistado considera que muchos ya lo viven con la nube de sus teléfonos.  Sí la usaría, pero pide que la información esté muy bien protegida.	Le hace mucho sentido, considera que es como un CV de trabajo que siempre es bueno tenerlo actualizado que nunca se sabe cuándo se necesitará.  Sí lo usaría porque le parece útil, sobre todo en una emergencia apoyaría a agilizar tiempos.
¿Qué beneficios le aportaría a usted tener <u>un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?</u>	Practicidad. Busca que la plataforma tenga las herramientas necesarias para que esté actualizado el expediente.	Un registro para poder llevar todo el historial de su hija, pero considera que para la gente mayor sería complicado porque no están acostumbrados a la tecnología.
¿Estaría dispuesto/a a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?	Sí, pero a lo mejor un costo simbólico, menos de \$100 pesos, para no acumular más gastos en la salud, como la póliza de gastos médicos mayores.	

<b>Sección: Preguntas de clasificación</b>		
¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál?	No	No
¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales? ¿Cuáles?	Netflix, Spotify Premium, Office 365.	Netflix, Spotify, Amazon Prime, <i>Feedpass</i> : (aplicación para localizar lugares donde hacer ejercicio).
Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca	Computadora HP en el trabajo, fuera de este en el celular Samsung S8, consola de video juegos y la Smart TV.	La computadora y el celular son marca Apple y la tele es una LG, la uso para ver Netflix.
¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?	WiFi en hogar y plan de datos con costo mensual de \$380 pesos.	De preferencia Wifi y plan de datos con valor de \$3,000 pesos.
<b>Sección: Opinión</b>		
¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?	Sí está interesante siempre y cuando la aplicación cumpla con el objetivo de que la información esté bien resguardada.	Incluir un botón de emergencia como el 911. Hacer sugerencias de visita al médico con base a la sintomatología de los pacientes.

*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

### **Tablas e Ilustraciones 17**

*Servicios de la nueva plataforma digital ordenados por importancia que los pacientes entrevistados consideran que debería contener.*

<b>Servicio Plataforma Digital</b>	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
<b>1</b> Perfil del usuario: Peso, talla, alergias, historial de cirugías, tipo de sangre, etc.	1	1	3	1	1	1	1	8	1	1
<b>6</b> Recordatorio de citas médicas	5	6 (X)	5	7	7	4	6	5	3	7
<b>3</b> Recordatorio de medicamentos	4	4	1	2	8	3 (X)	2	4	4	3
<b>5</b> Notificaciones de seguimiento con especialistas (dentista, ginecólogo, urólogo, <i>check up</i> general)	6	5	4	6 (X)	6	8	4	7	2	6
<b>4</b> Acceso a tus recetas médicas	3	3	6	5	3	6	8	1	6	5
<b>2</b> Resumen clínico <sup>11</sup> : que incluya lo más relevante	2	2	2	3	2	2	3	6	5	2

7 Red y contacto directo con médicos	8	7	7	8	4	5	5	3	7	4
8 Red de contacto con: Médicos generales o de especialidades, laboratorios clínicos, hospitales, aseguradoras, farmacias, fundaciones de apoyo para enfermedades graves.	7	8	8 (X)aseguradoras (X)fundaciones	4	5	7	7	2	8	8

Nota. (X) Servicios que no le interesaría tener dentro de la plataforma. (P) Paciente.

Fuente: Elaboración propia.

### Tabulación de entrevista: médicos

#### Tablas e Ilustraciones 18

Perfil Médico entrevistado del 1 al 3

Entrevistado	Médico 1	Médico 2	Médico 3
Edad	57 años	65 años	33 años
Género	Masculino	Masculino	Masculino
Especialidad	Colposcópico / Ginecólogo y Obstetra	Hematólogo	General
Sector	Consultorio Propio	Coyoacán	No
	Hospital Privado	Varios en CDMX	Hosp. ABC
	Hospital Público	Lomas de Virreyes	No
			Tultepec
			Clínica de Especialidades del Sagrado Corazón.
			No

Nota: Fuente: Elaboración propia.

#### Tablas e Ilustraciones 19

Perfil Médico entrevistado del 4 al 6

Entrevistado	Médico 4	Médico 5	Médico 6
Edad	29 años	40 años	65 años
Género	Masculino	Masculino	Masculino
Especialidad	Gineco-Obstetricia Diplomado en Ultrasonografía	Urólogo	Internista
Sector	Consultorio Propio	No	No
	Hospital Privado	Hosp. Ángeles Lomas	No
	Hospital Público	No	No
			No
			Médica Sur
			Instituto de Cancerología

Nota: Fuente: Elaboración propia.

## Tablas e Ilustraciones 20

### Respuestas de médicos entrevistados 1 y 2

Preguntas	Médico 1	Médico 2
<b>Sección: Intereses generales en la plataforma versión paciente</b>		
<b>¿Qué le parece esta propuesta versión paciente?</b>	Me parece una muy buena idea, a mí me beneficia mucho saber que, si el paciente se atiende en una unidad diferente a esta, qué le hicieron y ver los diagnósticos, para poder ofrecerle una mejor solución.	Yo creo que la información del expediente clínico es un documento que le pertenece en primer lugar al hospital y en segundo lugar de importancia al médico tratante, por lo que no me parece una buena idea debido al mal uso que el paciente pueda darle a esta.
<b>¿Estaría dispuesto a participar en esta iniciativa versión paciente?</b>	Yo encantado por su puesto de participar. A veces nosotros como médicos nos limitamos a dar parcialmente las notas, entonces sería bueno que el paciente lo tuviese.	No, yo soy un poco a la antigua y pienso que los pacientes no deben tener toda su información.
<b>Sección: Intereses generales en la plataforma versión médico</b>		
<b>¿Qué le parece esta propuesta versión médico?</b>	Insisto, es una muy buena idea.	Y existen varias plataformas, pero unificarlo sería muy complejo en México por conflicto de intereses.
<b>¿Estaría dispuesto a participar en esta iniciativa versión médico?</b>	Sí, encantado, me sería de mucha utilidad, me encantaría que, así como se busca proteger al paciente suceda lo mismo con el médico.	No, ya cuento con un programa para llevar el expediente clínico.
<b>¿Cuál es su nivel de interés en las versiones de la plataforma digital propuesta versión médico, como expediente clínico electrónico convencional?</b>	Nivel de interés alto en la versión Premium.	Estoy contento con mi actual plataforma de expediente clínico digital y no me gustaría cambiarme.

<b>Sección: Experiencia con plataformas similares</b>		
<b>¿Actualmente cuenta con alguna plataforma / programa para llevar el expediente clínico de sus pacientes? ¿cuál?</b>	No, actualmente llevo el expediente clínico de mis pacientes en un Word, sin embargo, no lo tengo disponible en la nube.	Si, la que utiliza el hospital y además yo contraté MediSel porque esta si me ofrece el servicio de tener disponible la información de mis pacientes en la nube.
<b>Con la finalidad de mantener un expediente clínico único del paciente, ¿qué pensaría de que esta plataforma tenga la opción dentro del perfil de su paciente, de ser alimentada por cualquier médico, ya sea de su misma especialidad o no?</b>	Estoy de acuerdo, sería muy enriquecedor en pro del paciente. Esto es muy común sobre todo en los hospitales ya que para intervenir a una paciente es necesario consultar a otros especialistas involucrados. Es muy buena idea cuando es bien dirigido.	Creo que la información técnica de un paciente sobre todo cuando es muy compleja, debe intercambiarse libremente entre los médicos que vean al paciente y no debe de compartirse con los médicos que no lo vean. Si mis pacientes necesitan de que otros especialistas lo valoren, le recomiendo se quede en el mismo hospital.
<b>Sección: Características de la plataforma versión médico</b>		
<b>¿Estaría dispuesto a usar la plataforma del expediente clínico virtual si su paciente tuviera acceso restringido a toda la información, pero con la opción de transferirlo a alguno de sus colegas para los fines que juzgue convenientes, por ejemplo, complementar su tratamiento, o emitir una segunda opinión?</b>	Si por supuesto que estoy de acuerdo, para mí es importantísimo el que un expediente se nutra justamente de la experiencia de los médicos, porque no somos todólogos.	No, este hecho es muy común entre pacientes, ya que brincan y brincan de sector, de médico, de institución, de estado.
<b>¿Qué herramientas le gustaría encontrar o agregarían más valor dentro de la plataforma del expediente clínico digital?</b>	1. Perfil diagnóstico general del paciente, además del perfil. 2.- Servicios ambulatorios, esperando que a través de la plataforma se puedan contactar.	A MediSel le falta hojas para indicaciones médicas, habilitar más de una hoja por día para notas, envío de resumen clínico desde la plataforma a un correo electrónico, no se puede hacer envío de información a MediSel través del programa Word, por ejemplo.

<b>Sección: Confianza en plataforma versión médico</b>		
<b>¿Qué características harían que esta plataforma incrementara su confianza para usarla?</b>	- Información 100% restringida. - Minimizar hackeos	No aplica
<b>Sección: Opinión Extra</b>		
<b>¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?</b>	Hacer mejoras conforme pase el tiempo y el mismo cliente lo demande.	Es importante que los expedientes clínicos electrónicos cuenten con la aprobación de COFEPRIS.
<b>Sección: Clasificación del perfil del médico</b>		
<b>Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca</b>	Laptop HP con conexión Wifi y computadora de escritorio.  Teléfono inteligente Huawei con plan de datos con monto mensual \$250 o \$300 pesos.	Computadora de escritorio, laptop y tableta con conexión Wifi. Teléfono inteligente con plan de datos \$5,000 pesos mensuales, todos los dispositivos mencionados son marca Apple.
<b>¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales? ¿Cuáles?</b>	Office 365, Netflix y Spotify Premium.	Spotify Premium, Netflix, iCloud, Drive (Gmail). American Society Hematology y a la Sociedad Europea de Hematología.

*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

## Tablas e Ilustraciones 21

*Respuestas de médicos entrevistados 3 y 4*

<b>Preguntas</b>	<b>Médico 3</b>	<b>Médico 4</b>
<b>Sección: Intereses generales en la plataforma versión paciente</b>		
<b>¿Qué le parece esta propuesta versión paciente?</b>	Es una excelente idea ya que todo mundo tendría acceso a la información, tanto médicos como pacientes.	Está de acuerdo siempre y cuando el paciente tenga ciertas restricciones de acceso a la información general para evitar hacer mal uso de ella, ejemplo, auto medicarse.

<b>¿Estaría dispuesto a participar en esta iniciativa versión paciente?</b>	Yo sí la usaría, sin duda sería muy práctico para mí.	Sí. Es muy buena opción que el paciente le indique a su médico que tiene su expediente clínico para una atención más eficiente.
<b>Sección: Intereses generales en la plataforma versión médico</b>		
<b>¿Qué le parece esta propuesta versión médico?</b>	Es una excelente ida.	Es una muy buena idea.
<b>¿Estaría dispuesto a participar en esta iniciativa versión médico?</b>	Sí, me ahorraría mucho tiempo, dinero y esfuerzo.	Sí
<b>¿Cuál es su nivel de interés en las versiones de la plataforma digital propuesta versión médico (como expediente clínico electrónico)?</b>	Nivel de interés alto en la versión Premium.	Nivel de interés alto en la versión Premium.
<b>Sección: Experiencia con plataformas similares</b>		
<b>¿Actualmente cuenta con alguna plataforma / programa para llevar el expediente clínico de sus pacientes? ¿cuál?</b>	En el hospital donde trabajo ya existe un expediente electrónico para hospitalización lo genera SAP.	Sí, únicamente en el hospital se llama Neomedic. En mi consultorio mis expedientes clínicos están hechos a mano.
<b>Con la finalidad de mantener un expediente clínico único del paciente, ¿qué pensaría de que esta plataforma tenga la opción dentro del perfil de su paciente, de ser alimentada por cualquier médico, ya sea de su misma especialidad o no?</b>	Es bueno porque eso lo hace muy enriquecedor, ya que ahorra mucho tiempo,	Si estoy de acuerdo que se puedan editar o alimentar por otro médico de la misma o distinta especialidad siempre y cuando sea en un rubro para médico. El expediente de cualquier forma se tiene que modificar con el paso del tiempo por ello el nombre de historia clínica.
<b>Sección: Características de la plataforma versión médico</b>		
<b>¿Estaría dispuesto a usar la plataforma del expediente</b>	Sí la usaría, es más práctico porque en cuanto lo	

<p><b>clínico virtual si su paciente tuviera acceso restringido a toda la información, pero con la opción de transferirlo a alguno de sus colegas para los fines que juzgue convenientes, por ejemplo, complementar su tratamiento, o emitir una segunda opinión?</b></p>	<p>necesitas lo tienes a la mano, muchos pacientes son de hablar por teléfono.</p>	<p>Sí la usaría, no tendría inconveniente en usarla incluso si el expediente es transferido a un médico de mi misma especialidad y acierto en que este pueda ver la información que yo agregué y viceversa siempre en pro del paciente.</p>
<p><b>¿Qué herramientas le gustaría encontrar o agregarían más valor dentro de la plataforma del expediente clínico digital?</b></p>	<p>1. Resaltar la parte de seguros de gastos médicos 2.- Contar con los informes médicos que más se usen 3.- Poder cargar hojas membretadas 4.- Exportar en PDF con firma digital.</p>	<p>1. Chat entre médicos 2. Vademécum PLM (diccionario de marcas de medicamentos) 3. El expediente pueda ser impreso 4. Traducción del expediente a distintos idiomas (chino, alemán, inglés).</p>
<p><b>Sección: Confianza en plataforma versión médico</b></p>		
<p><b>¿Qué características harían que esta plataforma incrementara su confianza para usarla?</b></p>	<p>1. Seguridad suficiente para evitar mal uso y difamación de los pacientes. 2. Seguridad en comercio en línea.</p>	<p>1. Encriptamiento de la información, que no se pueda violar y sea fiel. 2. Confidencial y protegida. 3.- Que no se trabe el programa.</p>
<p><b>Sección: Opinión Extra</b></p>		
<p><b>¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?</b></p>	<p>1. Formas de pago del médico para cargo mensual de su suscripción: Con opción a domiciliar directo en página, que acepte VISA, Master Card AMEX. 2.- Opción de agregar notas a los estudios de imagen para mejor comprensión del paciente. 3. Digitalización de estudios de imagen 4.- Traducción del expediente a distintos idiomas. 5. Plataforma amigable</p>	<p>1. Formas de pago del médico para cargo mensual de su suscripción: Con opción a domiciliar directo en página o con PayPal, además le funcionaría si los pacientes le pagan a través de la plataforma.</p>

<b>Sección: Clasificación del perfil del médico</b>		
<b>Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca</b>	Teléfono inteligente Samsung J4 con plan de datos, costo \$600 pesos. iPad y computadora en casa y hospital con conexión Wifi.	Computadora y iPad 6 con conexión Wifi. Teléfono inteligente Motorola Z2 con plan de datos.
<b>¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales? ¿Cuáles?</b>	Netflix y Spotify.	Spotify, Netflix, Apple Med y varias aplicaciones móviles para consultas de información médica.

*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

## Tablas e Ilustraciones 22

*Respuestas de médicos entrevistados 5 y 6*

<b>Preguntas</b>	<b>Médico 5</b>	<b>Médico 6</b>
<b>Sección: Intereses generales en la plataforma versión paciente</b>		
<b>¿Qué le parece esta propuesta versión paciente?</b>	Es buena propuesta, pero no creo que los médicos se sientan cómodos que otros médicos o pacientes vean las notas.	Es una buena propuesta, y para que funcione debe ser aplicada en pacientes de cierto nivel socioeconómico, medio alto.
<b>¿Estaría dispuesto a participar en esta iniciativa versión paciente?</b>	No	Sí
<b>Sección: Intereses generales en la plataforma versión médico</b>		
<b>¿Qué le parece esta propuesta versión médico?</b>	Es una buena idea, pero prefiero mis expedientes en físico.	Es una buena propuesta.
<b>¿Estaría dispuesto a participar en esta iniciativa versión médico?</b>	Sí, si me ofrecieran digitalización de mis expedientes clínicos que tengo hecho a mano.	Sí
<b>¿Cuál es su nivel de interés en las versiones de la plataforma digital propuesta versión</b>	Nivel de interés alto en la versión Premium.	Nivel de interés alto en la versión Premium.

médico, como expediente clínico electrónico convencional?		
<b>Sección: Experiencia con plataformas similares</b>		
¿Actualmente cuenta con alguna plataforma / programa para llevar el expediente clínico de sus pacientes? ¿cuál?	No en mi consultorio personal, pero sí en el Instituto de Cancerología, se llama INCANET.	No en mis consultorios personales, pero sí en el sector público, utilizamos Metzin.
Con la finalidad de mantener un expediente clínico único del paciente, ¿qué pensaría de que esta plataforma tenga la opción dentro del perfil de su paciente, de ser alimentada por cualquier médico, ya sea de su misma especialidad o no?	No estoy de acuerdo.	Sí, y es posible sobre todo cuando se manejan interconsultas, especialmente dentro del mismo hospital cuando al paciente se le refiere con otro médico de otra especialidad o a otras instituciones.
<b>Sección: Características de la plataforma versión médico</b>		
¿Estaría dispuesto a usar la plataforma del expediente clínico virtual si su paciente tuviera acceso restringido a toda la información, pero con la opción de transferirlo a alguno de sus colegas para los fines que juzgue convenientes, por ejemplo, complementar su tratamiento, o emitir una segunda opinión?	No me gustaría participar en esta iniciativa.	Sí, considero que es una herramienta práctica y fácil principalmente para que entre médicos se enriquezca el expediente clínico del paciente.
¿Qué herramientas le gustaría encontrar o agregarían más valor dentro de la plataforma del expediente clínico digital?	1. Digitalización de expedientes clínicos 2. Expediente disponible en distintos dispositivos y en cualquier lugar	Integración correcta y completa del expediente clínico, notas de evolución, diagnósticos y tratamiento.
<b>Sección: Confianza en plataforma versión médico</b>		
¿Qué características harían que esta plataforma incrementara su confianza para usarla?	Que sea de uso exclusivo de un solo médico.	Lineamientos de la NOM-004-SSA3.

<b>Sección: Opinión Extra</b>		
<b>¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?</b>	1. Formas de Pago para suscripción: Directo en página o con PayPal. 2. Que la plataforma tenga almacenamiento de estudios de imagen.	Buena propuesta dentro del sistema de salud privado y asistencial será útil y facilitará el control de pacientes.
<b>Sección: Clasificación del perfil del médico</b>		
<b>Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca</b>	Computadoras de escritorio y laptop con conexión Wifi.  Teléfono inteligente con plan de datos ilimitado con monto mensual \$1,300 pesos.	Computadora de escritorio y laptop con conexión Wifi.  Teléfono inteligente con plan de datos \$1,000 pesos mensuales.
<b>¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales? ¿Cuáles?</b>	iCloud, Spotify Premium, Netflix, Amazon Prime y Sociedad Europea	Spotify Premium

*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

### **Tabulación de respuestas de entrevistas con expertos A y B**

#### **Tablas e Ilustraciones 23**

*Perfil de los expertos entrevistados A y B*

<b>Entrevistado</b>		<b>Experto A</b>	<b>Experto B</b>
<b>Edad</b>		63 años	40 años
<b>Género</b>		Masculino	Masculino
<b>Desarrollo Profesional</b>	<b>Ocupación</b>	Médico Internista	Director de Clasificados en Mercado Libre México
	<b>Empresa</b>	Médica Sur e Instituto de Cancerología	Mercado Libre México
	<b>Creación tecnológica</b>	Expediente Digital INCANet para el Instituto de Cancerología	Voyaldoc.com

*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

### **Entrevista Experto A**

Esta entrevista fue realizada al Dr. Marcos Cano Guadiana especialista en medicina interna y experto en la creación del expediente clínico digital INCanNet para el Instituto de Cancerología, dicho proyecto lo hizo merecedor de la medalla Dr. Ignacio Millán.

### **Tablas e Ilustraciones 24**

#### *Respuestas de expertos entrevistados A*

<b>Preguntas</b>	<b>Experto A</b>
<b>Sección: Investigación desarrollo INCanNet</b>	
<b>¿Qué piensa de la creación de un expediente clínico único?</b>	<p>La iniciativa del expediente clínico electrónico único no se ha podido llevar a cabo en México debido a que hay muchos intereses de por medio, porque la gente que tiene el poder de decisión sobre ese tipo de proyectos generalmente ya es gente grande y ellos están llenando un hueco de decadencia tecnológica.</p> <p>En realidad, no es difícil crear un expediente único, sabiendo medicina es relativamente sencillo, el problema es que nos unamos todos y que hagamos ese expediente para que una desarrolladora lo realice en lugar de dividir los esfuerzos creando más plataformas.</p>
<b>¿Qué pasa con la información del paciente?</b>	<p>Está dividido el sistema para que al paciente se le entregue la información que él proporciona, pero aún no se ejecuta.</p> <p>La parte del talento médico (diagnósticos) está separado, aún estamos entre si se entrega o no, porque si bien es producto de la información que el paciente da, también es producto de los estudios del médico.</p>
<b>¿Están de acuerdo en compartir la información con el paciente?</b>	<p>Sí, eso nos orilla y nos motiva como médicos a que las cosas se hagan todavía mucho mejor de lo que ya se hacen.</p>
<b>¿Actualmente se le da al paciente solo cierta información?</b>	<p>Actualmente no, todavía no se hace eso porque no está regulado y eso implica modificar mucho el expediente que ya tenemos, es solo una iniciativa.</p>
<b>¿Cuánto le costó el desarrollo de la plataforma?</b>	<p>\$2 millones 800 mil pesos.</p>

	<p>El primer año que se liberó se recuperaron 3 millones de pesos por el ahorro de recursos y recuperación de cuotas que no estaban pagando los pacientes.</p> <p>Si esto va a parar a nivel nacional, vamos a recuperar mucho dinero, a ahorrar en estudios repetidos, en notas médicas repetidas, en consultas repetidas.</p>
<p><b>¿Cuáles fueron los beneficios que se detectaron a partir de la implementación de INCanNet?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menos tiempo en consulta de 32 a 2 min.</li> <li>- Ahorro en papel del 80%.</li> <li>- Recuperación de la inversión en 1 año.</li> <li>- Medición de productividad por empleado.</li> </ul>
<p><b>Sección: Comentarios generales de la Plataforma inteligente</b></p>	
<p><b>¿Qué piensa del punto de vista de otros médicos que consideran que hacer un expediente clínico único sería imposible o muy complicado?</b></p>	<p>Un expediente universal es mucho más sencillo, nosotros tenemos un grupo de trabajo propuesto ya, con el que se pueden hacer reuniones semanales donde los médicos top nos den la información, la recopilamos y se le entrega a la programadora.</p>
<p><b>¿Qué información considera usted que deba tener un paciente dentro de su expediente clínico para alimentar su historia clínica?</b></p>	<p>Legalmente la historia clínica empieza desde que el paciente nace con todas los detalles e información desde el parto, todo esto debe incorporarse a su expediente, así como el esquema de vacunación, su desarrollo psicomotriz, escolaridad y como va avanzando hasta que llega a ser adulto y se incluyan las enfermedades crónico-degenerativas.</p>
<p><b>¿Qué información considera importante proporcionarle al paciente?</b></p>	<p>La información que se le puede dar a un paciente son los diagnósticos, los estudios de laboratorio, un resumen clínico del padecimiento y el plan o propuesta terapéutica, ¿cómo se llegó a ese diagnóstico? Eso ya es cuestión del médico tratante, de su conocimiento y experiencia por lo que posiblemente no se le compartiría.</p>
<p><b>¿Qué piensa de la idea de que la plataforma contenga un directorio de médicos?</b></p>	<p>Primero hay que culturizar a la gente, ya que por falta de cultura van a ver a los médicos sin saber a ciencia cierta si su enfermedad corresponde a esa especialidad, justo para eso están los médicos de primer contacto, que para mí son los médicos generales.</p> <p>El directorio está muy bien, pero siempre y cuando se clasifiquen las especialidades o los sectores.</p>

<p><b>¿Estaría dispuesto a contribuir en esta plataforma si un paciente le indicara que tiene almacenado ahí su expediente clínico?</b></p>	<p>Yo veo esta parte muy difícil, porque lo tendría que hacer en los dos lados, tanto en mi consultorio, así como en la plataforma. Más bien todos deberíamos enfocarnos en ya tener el expediente único universal.</p>
<p><b>¿Actualmente cuenta con alguna plataforma / programa para llevar el expediente clínico de sus pacientes? ¿cuál?</b></p>	<p>Una de Bancomex y de Editora Mexicana, pero no me funciona y llevo los expedientes de mis pacientes a mano. Pero en el Instituto de Cancerología uso INCanNet.</p>
<p><b>Sección: Comentarios Adicionales</b></p>	
<p><b>¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?</b></p>	<p>Lo importante es que logremos algún día tener un expediente único y nos va a ir muy bien.</p>
<p><b>Sección: Clasificación del perfil del médico</b></p>	
<p><b>Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca</b></p>	<p>Computadora de escritorio y laptop con conexión alámbrica (cable). Teléfono inteligente marca Apple con plan de datos. Tiene tableta, pero no le gusta usarla.</p>
<p><b>¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales? ¿Cuáles?</b></p>	<p>iCloud, Amazon, B&amp;H (fotografía)</p>

*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

### **Entrevista Experto B**

Esta entrevista fue realizada a un especialista en comercio digital, el sector salud, mercadotecnia, ventas y cofundador de la plataforma Voyaldoc.com. El objetivo de dicha entrevista es conocer acerca del proceso de desarrollo de esta y así como conocer su punto de vista respecto a la plataforma inteligente.

**Tablas e Ilustraciones 25**

*Respuestas de expertos entrevistados B*

Preguntas	Experto B
<b>Sección: Investigación desarrollo voyaldoc.com</b>	
<b>Me gustaría conocer acerca del desarrollo de Voy al Doc.com</b>	Era un directorio digital donde los pacientes podían localizar y agendar cita con médicos de distintos niveles socioeconómico gracias a su geolocalización a través del sitio web, aplicación, chat en vivo o vía telefónica.
<b>¿Cuál era el modelo de negocio de la plataforma?</b>	<p>Los médicos elegían un plan de suscripción que se encontraba en un rango de \$500 a \$1,000 pesos mensuales el cual ofrecía un espacio dentro de la plataforma para ofertar sus servicios. Para los médicos simplemente era un medio de publicidad.</p> <p>Para los pacientes, era completamente gratuito el acceso, la consulta se la pagan directamente al médico.</p>
<b>¿Quiénes eran tus clientes potenciales?</b>	Todo aquel que tenía acceso a internet, era un cliente potencial, y a estos, los dividíamos en médicos y pacientes. Para cada uno había una sección distinta dentro del mismo portal.
<b>¿Cuáles fueron los más grandes retos a los que te enfrentaste?</b>	<p>El retorno de inversión, ya que el desarrollo de la plataforma fue costoso y los ingresos lentos.</p> <p>Además del recelo y desconfianza por parte de los pacientes para las búsquedas de citas.</p>
<b>¿Por qué decidiste vender Voyaldoc.com?</b>	La principal razón fue porque una empresa extranjera quería comprarla y sumarla a un proyecto de salud mucho más grande donde Voyaldoc.com haría una gran contribución.
<b>Sección: Comentarios generales de la Plataforma inteligente</b>	
<b>¿Qué te parece esta propuesta respecto al paciente y médico? ¿la consideras viable?</b>	Considera que esta plataforma es un proyecto que tiene mucho potencial, pero se requiere de una gran inversión económica, así como un gran esfuerzo en promover una cultura de prevención y apego en la salud.

	Considera que una forma de comenzar con este proyecto sería ir por etapas en el desarrollo de la plataforma, para a su vez, ir trabajando en la labor de fomentar la prevención en la salud y así, el uso de un expediente clínico.
<b>Sección: Comentarios Adicionales</b>	
<b>¿Tienes algún comentario adicional que te gustaría compartirme?</b>	Es una idea muy valiosa e importante, que sin duda será una gran aportación al país y a los mexicanos, hace falta algo así en el sector salud.

*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

#### **Desarrollo del expediente clínico digital<sup>4</sup> por experto B**

La presente sección contiene contribuciones del médico especialista que desarrolló el sistema de expediente clínico digital<sup>4</sup> para el hospital de cancerología, estos aportes son de suma importancia y contribución para el desarrollo de la plataforma inteligente:

- La clave de la creación del expediente es, qué voy a meter, cómo lo voy a procesar y qué voy a obtener. Hay que escuchar a todos los médicos que ya usan expedientes clínicos electrónicos, que se encuentren ejerciendo en campo en la medicina, de los tres niveles y con esto, hacer la plataforma general para luego sectorizar por especialidad.
- Hoy en día se gastan millones en esfuerzos individuales, en desarrollos de plataformas de empresas que no funcionan y por ello hay médicos que usan por lo menos 2 plataformas para llevar sus expedientes clínicos, muchas veces la estipulada por el hospital y alguna extra que ellos mismos contraten.
- Es importante tener en cuenta al momento de hacer el expediente, el interés de lo que se va a obtener porque nos va a permitir tomar mejores decisiones, cuando un expediente está bien hecho se obtendrá mucha estadística, enfermedades que incrementan, disminuyen, cuáles son de alto impacto, cuáles son frecuentes, cuáles de más costo, para en un futuro poder dirigir el presupuesto de mejor manera en pro de la salud mexicana.

- Si esta propuesta va a parar a nivel nacional (INCanNet o la plataforma inteligente), vamos a recuperar mucho dinero, a ahorrar en estudios, notas médicas y consultas repetidas y optimizaremos tiempos y recursos.
- El chat entre médicos es muy valioso, ya que los ayuda a comunicarse con otro médico con el fin de pedir recomendaciones cuando no sea de su especialidad principalmente, si se crean chats externos con médicos de otras ciudades de esta forma se pueden transferir estudios de laboratorios, notas médicas y procedimientos que podrían incluso beneficiar a los pacientes<sup>6</sup> para evitarles traslados.
- Para el desarrollo de una plataforma, es bueno también salirse un poco de solo la parte médica sin olvidar nunca la formación y regulación médica, pero si ver un poco más allá a enfermería, paramédica, lo administrativo y otras cosas que el médico clínico no ve, con el fin de hacer el expediente más integral, por ejemplo, los administrativos no tienen idea de lo que es medicina, pero si de una licitación, de comprar, etc. Un médico no sabe qué cosas hace trabajo social, enfermería o archivo, por eso para crear un expediente en un hospital no solo funciona la parte médica, se necesita a un médico que pueda ver la parte administrativa y clínica.

#### Creación de Expediente INCanNET

Los comentarios respecto a este sistema son positivos, el éxito se debió a que se les preguntó primero que querían, se reunieron a los médicos y de ahí se corrigieron las cosas que salieron mal y así sucesivamente hasta que saliera bien, y los médicos están felices por eso, porque son tomados en cuenta.

Además, se han obtenido los siguientes beneficios a partir de la implementación del Sistema INCanNET:

- Bajar los tiempos de consulta de 32 a 2 minutos.
- Se recuperaron ingresos en servicios que no se cobraban.
- En un año se recuperó la inversión de la plataforma, gracias al ahorro de recursos.
- Ahorro en papel del 80%.

- Menos recursos humanos y le subieron el nivel, ya que más del 50% de los empleados no sabían usar computadora y ahora ya lo saben.
- Cuentan con mapas de hospitalización para saber que paciente<sup>6</sup> está en qué cama.
- Pueden ver los gráficos de todos los laboratorios
- Se obtienen estadísticas de mortalidad, con ello detectan de qué se están muriendo los mexicanos, también se generan estadísticas de natalidad.
- Productividad por empleado, la miden sin que ellos se den cuenta.
- Agilización en consultas y optimización de tiempos: A los pacientes<sup>6</sup> se les da la bienvenida y después de tomar su turno, en una pantalla aparece su nombre, consultorio y médico que le atenderá y de inmediato al médico se le habilita en el sistema el expediente clínico<sup>3</sup> del paciente<sup>6</sup> y esto le lleva 2 o 3 minutos.
- Se optimizaron tiempos para no tener esperando al paciente<sup>6</sup>, ahora las citas son escalonadas y llegan a la hora indicada. Con esto se trata de que el médico espere al paciente<sup>6</sup> y no al revés.

### **Análisis e interpretación de la información**

#### Pacientes<sup>6</sup>

A lo largo de las entrevistas de profundidad se identificaron hallazgos importantes tanto para la investigación previa, así como para el desarrollo del expediente clínico digital<sup>4</sup> versión pacientes<sup>6</sup>.

#### Penetración de Internet

7 personas de 10 de los entrevistados están conectados a internet 12 horas o más al día, principalmente desde su teléfono celular y todos cuentan con plan de datos.

#### Solicitud de Expediente Clínico<sup>3</sup>

La mayoría de los entrevistados no ha tenido la necesidad de solicitar su expediente, pero argumentan no saber cómo hacerlo en caso de requerirlo. Para quien lo ha solicitado en una institución pública, tuvo muchas trabas y negativas por parte del hospital, por lo que en general los entrevistados concluyen que con la creación de la plataforma inteligente, la gestión del expediente en las instituciones se eliminaría, además de que apoyaría a brindar una mejor referencia de información fidedigna a los médicos, ya que no es lo mismo que como pacientes<sup>6</sup> se le brinde la

explicación a un médico de algún padecimiento anterior debido a que hay información que entre doctores conocen y no es lo mismo explicarles a ya tener un expediente y que los médicos lo interpreten. Incluso en la mayoría de los casos los pacientes<sup>6</sup> no recuerdan el nombre de los medicamentos que han tomado, ni con precisión sus padecimientos clínicos previos o fechas del mismo y los de sus familiares en caso de ser incluso enfermedades hereditarias.

Es por ello por lo que los pacientes<sup>6</sup> consideran que tener un historial es importante hasta cuándo se va con un nuevo doctor, ya que también les evita contar la misma historia y tienen muchas más posibilidades de que los doctores puedan acertar en futuras ocasiones ante lo que tengan y no estén empezando a descartar desde cero hasta llegar al padecimiento final.

La mayoría de los entrevistados consideran la plataforma inteligente como funcional, práctica, útil, que agiliza tiempos de atención médica y que gracias a esta tendrían todo a la mano desde cualquier lugar en cualquier horario, sobre todo si salen de viaje, su médico de cabecera no puede atenderlos, cambio de residencia o incluso en alguna emergencia, para ello sugieren incluir a un par de personas que tengan alguna forma de ingresos a su perfil en caso de siniestro.

Se mencionó también por algunos de ellos que es tendencia hoy en día hacer uso de la nube y poco a poco nos estamos familiarizando más con esta forma de almacenamiento, sin embargo, hacen mucho hincapié en que habrá que cuidar todos los aspectos de seguridad debido a la sensibilidad de la información.

Por otro lado, aunque la mayoría de los pacientes<sup>6</sup> entrevistados afirman la importancia de contar con un expediente clínico digital<sup>4</sup> y que la usarían a modo de prevención, lo más jóvenes y sanos consideran que usarían la plataforma inteligente únicamente de manera esporádica, quizá una vez al año, a diferencia de los pacientes<sup>6</sup> mayores o con estado de salud delicado, pero podrían hacer uso de ella para sus hijos y familiares (papás y abuelos), para ello la mayoría recomendó tener contenido constante que pudiera ser de su interés, desde información relevante, blog, e incluso convenios o alianzas con otras marcas donde beneficien directamente a los pacientes<sup>6</sup>, por ejemplo, con descuentos.

Por esta razón, es que mostraron distintos argumentos respecto al pago (suscripción) de las versiones de la plataforma inteligente. Hay quienes piden probar primero la versión gratuita con la intención de ver que la plataforma inteligente funcione y cómo lo hace. Algunos pacientes<sup>6</sup> la

contratarían o quisieran probar la versión gratuita y 1 mes de versión Premium sin costo. Otros, consideran que contratarían la versión Premium solo en alguna emergencia.

Sugieren que el costo para algunos casos sea anual en lugar de mensual, pero con comunicación de mensualidades pequeñas.

### **7.9 Análisis herramientas de la plataforma paciente**

En la mayoría de los casos, los entrevistados eligieron en las dos primeras posiciones el perfil del usuario y resumen clínico<sup>11</sup>, seguido por recordatorios para medicamentos, acceso a recetas médicas y notificaciones de seguimiento clínico con médicos. En las últimas posiciones seleccionaron la Red y contacto directo con médicos (directorio) y, por último, a la red de contacto con: laboratorios clínicos, hospitales, aseguradoras, farmacias, fundaciones de apoyo para enfermedades graves.

Aunque pareciera ser que para los pacientes<sup>6</sup> no les es tan importante contar con un directorio para contactar a médicos ni la red de contacto con aseguradoras, es un servicio que si les gustaría tener dentro de la plataforma.

Consideran también que hay servicios que ya son un plus como el recordatorio de medicamentos y podrían estar en las versiones pagadas.

#### **Médicos**

A lo largo de las entrevistas de profundidad se identificaron hallazgos importantes para el desarrollo del expediente clínico digital<sup>4</sup>, así como su estrategia de lanzamiento.

Un experto en la creación de un expediente clínico digital<sup>4</sup> para hospitales y médicos comparte lo siguiente: hoy en día la medicina ya no solo es arte y medicina, ya también es normatividad, tecnología, indicadores, presupuestos, tomas de decisiones ya no es suficiente con ser médico, hay que estar actualizados en todo, cuando alguien está familiarizado con los costos le invierte en un expediente, porque es un ahorro en costos y beneficia a muchos ciudadanos tanto médicos como pacientes<sup>6</sup>.

#### **Estadísticas**

Algunos médicos coinciden en que un expediente clínico<sup>3</sup> puede contribuir en tener datos estadísticos muy exactos de enfermedades, así como índices de mortalidad, lo cual contribuiría en

que el presupuesto se destine a las áreas de especialidades que en realidad lo requieran. Mencionan también que la clave de salud es la prevención, por lo que aciertan en que la plataforma inteligente se enfoque en fomentar la cultura de prevención en su plan de comunicación, debido a que la infraestructura en México en esta área es casi nula.

### **Expediente Clínico<sup>3</sup> Único**

Varios médicos consideran que es sencillo crear un expediente único y la plataforma puede sin duda contribuir a esto, opinan que deben estar involucrados médicos que se encuentren laborando en clínicas, hospitales e institutos de primer, segundo y tercer nivel y posteriormente encontrar a una empresa experta en programación que se encargue del desarrollo, ya que si no se realiza de esta forma y toman como referencia a médicos que no se encuentran en campo, la plataforma correría riesgo de no satisfacer las necesidades del mercado tal como ha pasado actualmente con las plataformas existentes, pero además es de suma importancia ir realizando las mejoras que la industria demande tomando en cuenta las opiniones de los usuarios, en este caso, los médicos.

### **Mal uso de información**

Se percibe en la mayoría de los casos una gran preocupación por parte de los médicos respecto al mal uso de información que pudieran hacer los pacientes<sup>6</sup> o incluso los mismos médicos y que se utilice como arma en contra del médico, por lo que será de vital importancia que la seguridad sea de punta en el desarrollo de la plataforma inteligente. Otro punto de interés en algunos casos respecto al tema de confianza, los médicos aciertan en que esta incrementaría si la plataforma inteligente se encuentra aprobada por COFEPRIS.

### **Alimentación de expediente clínico<sup>3</sup> entre colegas**

En la mayoría de los casos tuvo gran aceptación la plataforma, la consideran una herramienta muy valiosa que les gustaría incorporar en la industria para compartir así la información con otros médicos así como la alimentación del expediente clínico<sup>3</sup> de los pacientes<sup>6</sup> por sus colegas y otros especialistas, mencionando que es muy complicado que un solo médico tenga el conocimiento de las demás especialidades debido a la amplitud de la medicina, además, afirmaron estar interesados en tener la posibilidad de contactarse con otros médicos de su misma o distinta especialidad mediante un chat, ya que afirman que es común apoyarse de colegas para revisar padecimientos vinculados de la enfermedad de origen que puedan afectar otras partes del paciente<sup>6</sup>, hoy en día

sucede de manera personal o mediante algún medio tecnológico de comunicación, pero para la mayoría de los médicos sería de gran apoyo contar con esta herramienta dentro de la plataforma.

### **Fácil Acceso**

También indican que esta plataforma les sería de mucha ayuda ya que al ser portable y estar disponible siempre en la nube, tendrían fácil acceso a los detalles del padecimiento clínico de sus pacientes<sup>6</sup> en caso de que este llame o tenga una emergencia. Les es de suma relevancia tener de apoyo un calendario con recordatorios sobre todo para cuando los pacientes<sup>6</sup> cancelan ya que de esta forma el médico tiene oportunidad de aprovechar ese tiempo o mejor aún, evitar trasladarse de un hospital o consultorio a otro.

### **Directorio médico**

Otra de las herramientas con mayor interés fue el directorio médico para pacientes<sup>6</sup> dentro de la plataforma, sin embargo, recomiendan que sean únicamente los médicos de primer contacto que aparezcan publicados, ejemplo, médicos generales y ginecólogos, y quizá como una segunda clasificación, médicos internistas, ya que los pacientes<sup>6</sup> en muchas ocasiones deciden que requieren de un especialista cuando no es necesario o el especialista elegido no es el indicado para llevar su padecimiento. Hicieron también hincapié en que, al publicar un directorio, se haga una comunicación apropiada de culturización a los pacientes<sup>6</sup>, debido a que la mayoría hoy en día piensan que pueden recibir una consulta vía WhatsApp o telefónica, pero pese a esto han detectado que un médico genera lealtad y confianza ante un paciente<sup>6</sup> cuando le proporciona un número telefónico o algún medio de rápido contacto.

Sin embargo, es importante considerar la plataforma Voyaldoc.com, en la cual, el principal objetivo de la creación de esta fue ofrecer a los pacientes<sup>6</sup> un directorio virtual de médicos de todo tipo de especialidades y dirigidos a distintos niveles socioeconómicos en la Ciudad de México.

### **Alimentación del expediente por varios médicos**

Una aportación muy importante dentro de las entrevistas fue la aceptación ante la edición del expediente clínico<sup>3</sup> del paciente<sup>6</sup> por un colega, argumentan que por ello el nombre de historia clínica ya que a lo largo del tiempo se le va agregando información, sin embargo, solicitan que por cada edición de un médico se cree en un rubro especial para cada uno de ellos donde aparezca la siguiente información para identificar al médico tratante:

- Fecha Consulta
- Médico tratante: nombre y firma digital (FIEL)
- No. de Cédula
- Valoración

Los médicos consideran en su mayoría que es una muy buena idea que como paciente<sup>6</sup> se pueda calificar la atención recibida, ya que un médico al ser sometido a una evaluación se siente obligado a brindar mejor calidad de atención y a hacer mejor las cosas, este mismo efecto se genera al tener un expediente clínico electrónico<sup>4</sup> (ECE) que todos los médicos puedan ver.

Por último, todos los entrevistados concluyeron en que el costo es muy accesible y lo más que pagarían por esta plataforma serían hasta \$1,000 pesos, solo uno de ellos comentó que pagaría máximo \$600 pesos por la suscripción mensual.

Adicional, opinan que se sienten seguros de que el método de pago para su suscripción sea a través de la misma plataforma y uno de ellos está abierto a que sus pacientes<sup>6</sup> le paguen a través de la misma plataforma. En la comunicación ven importante mencionar que un médico puede cambiar las veces que sea necesario de una versión de pago a otra dentro de las opciones de la plataforma, es decir, entre básica, plus y *premium*.

### **Aceptación de la plataforma inteligente**

En la mayoría de los casos, los médicos coinciden que la plataforma inteligente es una excelente idea y una iniciativa importante ya que de esta forma tanto médicos como pacientes<sup>6</sup> tendrían acceso a la información, lo cual, contribuirá en la atención del paciente<sup>6</sup> debido a que en ocasiones este no brinda la información cuando se le pregunta, olvida mencionar ciertos detalles o no recuerda los procesos o medicamentos que se le suministraron anteriormente pese al cuestionamiento que se realiza para con ello proporcionar un diagnóstico y si la información proporcionada por el paciente<sup>6</sup> no es la suficiente, ante la enfermedad y las entidades de regulación, lo único que se va a valorar es una omisión o un error médico

También están en el acuerdo de que es un derecho del paciente<sup>6</sup> que él puede decidir con quién y cómo tratarse, pero si el paciente<sup>6</sup> tiene toda la autoridad dentro de su expediente clínico<sup>3</sup> al decidir

que médico ingresa y cuál no, quizá el médico no podría dar el tratamiento adecuado ya que en ocasiones a los pacientes<sup>6</sup> no les gusta cierto medicamento, sin embargo, puede que sea lo que este requiere o simplemente en una emergencia. Lo que se recomienda es que dependiendo de las circunstancias se dé la autorización o no al médico sin obligar al paciente<sup>6</sup>, porque si el paciente<sup>6</sup> dice que no, se debe respetar que no quiera ser atendido por cierto médico, sin embargo, debería haber un punto medio donde de alguna forma el médico acceda a su perfil y ver la información necesaria.

### **Pacientes<sup>6</sup>**

Aportaron que un campo potencial de clientes sería la gente que tiene seguro de vida o de gastos médicos mayores, porque ya es un grupo de personas interesada en su futuro, en su bienestar y en el de los demás.

También, están conscientes de que no hay cultura de prevención, por lo que argumentan que concientizar a la gente joven sería importante, transmitirles el mensaje de lo vulnerables que estamos ante las enfermedades, para fomentar la prevención y la importancia de tener un expediente clínico<sup>3</sup>, de tal forma que sea convincente para la gente y de esta manera sigan mostrando interés a la plataforma.

Respecto a los beneficios que solicitan los pacientes<sup>6</sup>, y aunque esta plataforma inteligente tiene fines lucrativos con la intención de que sea auto sostenible, en un futuro se espera poder ser también un vínculo de contacto entre asociaciones y/o fundaciones y pacientes<sup>6</sup> que pudieran requerir apoyo para tratar enfermedades específicas o de alto riesgo.

Los pacientes<sup>6</sup> entrevistados hicieron una serie de recomendaciones que les gustaría que se incluyera dentro de la plataforma inteligente:

- Estadísticas con base a la información que se agregue, por ejemplo, estabilidad de enfermedades, historial del peso, etc.
- Comparativo de medicamentos entre farmacias.
- Compra de medicamento a través de la plataforma y que la receta se pueda mostrar en sistema.

- Desarrollo de la interfaz amigable para que hasta la gente mayor pueda usarla
- Posibilidad de pago con tarjeta o con efectivo para la suscripción, porque hay gente que prefiere no usar las tarjetas por la desconfianza.
- Herramienta de comunicación con el médico: chat
- Blog de expertos, para hacer preguntas como alguna red de doctores.
- Notificaciones con información que le dé valor agregado al usuario además del expediente clínico<sup>3</sup>: por ejemplo, videos informativos como de primeros auxilios, semana de vacunación, etc.

### **Resumen aportaciones médicos y expertos**

A lo largo de las entrevistas, los médicos que mostraron interés respecto al proyecto de la plataforma inteligente hicieron ciertas aportaciones con el fin de complementar las herramientas de la misma y con base a su experiencia, siendo las siguientes ideas en común sugeridas:

- Sistema sencillo y amigable: hay médicos que crecieron con la tecnología y hay otros que no crecieron con ella, sin embargo, se tienen que adaptar y la curva de aprendizaje podría mermarles ser eficiente y tomarles más tiempo del promedio creando rechazo hacia la misma.
- Campos obligatorios: la plataforma no pueda cerrar el expediente sin que estén llenos los campos obligatorios, ya que cuando hay campos que no son obligatorio se ha notado que los médicos se los saltan y de nada sirve que se tenga una plataforma cuando la información está incompleta debido a que no es posible dar un correcto seguimiento (información argumentada por médicos que en su día a día utiliza una plataforma de expediente clínico electrónico<sup>4</sup> (ECE) en los hospitales donde brinda sus servicios).
- Digitalizar estudios de imagen: Herramienta que permita adjuntar o ver estudios de imagen o estudios clínicos del paciente<sup>6</sup> y poderlos incluir en su historial, les funcionaría usar la cámara de su celular en lugar de tener un escáner para poder digitalizar esta información y subirla a la nube.

- Traducción de idiomas: posibilidad de traducir el resumen clínico<sup>11</sup> a los idiomas más comunes.
- Impresión de resumen clínico<sup>11</sup>: Consideran importante que el expediente se pueda imprimir sin espacios en blanco sin importar la extensión de los mismos, esto por temas de regulación y para cuando se requieran elaborar resúmenes clínicos, ya que plataformas competencia que han utilizado no lo hacen y les involucra un retrabajo.
- No utilizar la palabra ilimitada en la comunicación: En lugar de utilizar la palabra ilimitada, ofrecer el servicio con números cerrados, por ejemplo, “la versión Premium tiene 1TB de capacidad”, con el fin de asegurar un mejor servicio y con ello evitar quejas. Para hospitales, ofrecer paquetes independientes al de atención individual. El médico como persona tampoco es fácil.
- Incluir un Vademécum Farmacológico: Manual utilizado para consultar las composiciones y presentaciones de los medicamentos.
- Sección de Seguro de Gastos Médicos: Algunos médicos mencionaron importante contar en esta plataforma con un apartado exclusivo de seguro de gastos médicos, conformado principalmente de herramientas que les apoyen con el procedimiento del trámite administrativo teniendo ya incluidos algunos formatos convencionales, comentan que es muy común que los pacientes<sup>6</sup> de nivel socioeconómico A/B y C+, acudan con un médico / hospital de la red de su seguro de gastos médicos mayores.
- Implementación y desarrollo de la plataforma: Una recomendación fue comenzar con este proyecto por etapas, es decir, no colocar todas las herramientas desde el principio, esto debido al recelo por parte de algunos médicos así como el bajo apego a tratamientos y seguimiento de enfermedades por parte de los pacientes<sup>6</sup>, además de considerar poco a poco formarles la cultura a los pacientes<sup>6</sup> de contar con un expediente clínico<sup>3</sup>, el cual deberán alimentar a través de sus médicos, pero ellos serán responsables también de solicitar esta información.

- Búsqueda de referencias: Considerar el panorama mundial al momento de empezar el desarrollo de la plataforma, para entender qué tuvo que pasar en otros países para que funcionaran plataformas similares.

## **7.10 Hipótesis probadas**

### **Pacientes**

- La plataforma inteligente pacientes<sup>6</sup> servirá para almacenar su historial clínico, mismo que será alimentado por distintos médicos, pero dicho historial se encontrará encriptado y el paciente<sup>6</sup> podrá acceder únicamente a su resumen clínico<sup>11</sup>.
- Se considerará mantener un medio de contacto que sea un vínculo con el médico, ya que para el paciente<sup>6</sup> es sumamente importante estar en contacto con él.
- A los pacientes<sup>6</sup> les sería más atractivo mantenerse activos en la plataforma si se les brinda información relevante respecto a la salud, como campañas de vacunación, actualización de enfermedades o recomendaciones, el foco será fomentar la prevención de enfermedades, así como concientizar a los pacientes<sup>6</sup> de que la importancia de contar con un expediente clínico<sup>3</sup>, dicha información será anclada al plan de lanzamiento.

### **Médicos**

- Debido a que los médicos están dispuestos a compartir la información con el paciente<sup>6</sup> solo si esta está protegida, será así como el paciente tendrá acceso a la información.
- Es importante la interconsulta (charla entre médicos), por ello buscaremos que un valor diferenciado en comparación con las otras plataformas sea también este.
- Los médicos coinciden en que el tener un adecuado historial clínico, unificado y portable, beneficiará al paciente y también al sector salud.

## **8. Plan de Lanzamiento (Plan de Mercadotecnia (4 p's))**

### **8.1 Introducción a la propuesta**

Ante la necesidad de tener un expediente clínico electrónico<sup>4</sup> (ECE) universal y a la falta de acceso por parte de los pacientes<sup>6</sup>, surge la idea de crear una plataforma inteligente que conjunte toda la información, pero que no sólo los médicos tengan acceso a ella, sino también que los pacientes<sup>6</sup> puedan tenerla de forma encriptada en la nube para que sin importar dónde y con quién reciban atención, el paciente pueda darle autorización a su médico para que sea él quien revise todo el

historial clínico. Lo ideal sería que todo ser humano contara con este historial desde que está en el vientre de la mamá o desde sus primeros años de vida en apoyo de sus padres y/o tutores.

Sin embargo, hay 4 principales retos que, a través de la estrategia, se buscarán cubrir:

1. **Producto:** deberá ser una plataforma con compatibilidad de otras plataformas, donde haya intercambio de información entre ellas, que sea amigable, compatible y cuente con usabilidad<sup>12</sup>, es decir, que tenga la cualidad de ser sencilla de usar.
2. **Conciencia, conocimiento, educación de pacientes<sup>6</sup> y médicos:** a través de la estrategia de mercadotecnia, se buscará crear principalmente conciencia de prevención en lo que a salud respecta, para de esta forma encontrarle más valor a la plataforma.
3. **Seguridad de la información:** el desarrollo del producto estará hecho de tal forma de que cuenta con alta seguridad informática, buscando trabajar con nubes prestigiosas, para a su vez, darles tranquilidad a los usuarios respecto a la plataforma.
4. **Comunicación de la plataforma:** la estrategia deberá ser muy robusta en el plan de medios y en las 4 P's, para que cumpla el objetivo de dar a conocer esta nueva solución.

La estrategia para la plataforma inteligente versión médicos, fue establecida con base en los hallazgos obtenidos dentro del estudio de investigación cualitativa. Dicha estrategia servirá también para comunicar el mensaje de una de las hipótesis comprobadas, la plataforma inteligente estará enfocada en dar un servicio administrativo digital para los consultorios de los médicos, tomando en cuenta que hay una gran necesidad de mejoras en las plataformas actuales (información expresada por médicos durante la investigación). Se considerarán los aportes para que esta plataforma sea mucho más funcional para los médicos, como contar con campos obligatorios, que sea un sistema sencillo y amigable, con opción a generación de resumen clínico<sup>11</sup> y exportar historial clínico en un formato compatible como PDF, sección de seguro de gastos médicos mayores, entre otros. Estas herramientas diferenciadas serán utilizadas en la comunicación y el plan de lanzamiento.

En lo que a los pacientes<sup>6</sup> respecta, la comunicación se desarrollará con el objetivo de cubrir los intereses que externaron durante la investigación, por ejemplo, se detectó interés por la información preventiva de salud, aunque un poco de recelo en los costos.

La misma investigación despertó inquietud y preocupación en los pacientes<sup>6</sup>, principalmente en padres de hijos pequeños o hijos de personas mayores, por no haber tenido en cuenta la relevancia de contar con un historial clínico completo y de fácil acceso.

En general, se concluyó en que además de hacer ajustes en lo que al desarrollo tecnológico se refiere, tanto en la versión de médicos, así como en la de pacientes<sup>6</sup>, es importante trabajar en el posicionamiento de la marca, así como en el USP<sup>12</sup> (*Unique Selling Proposition* / Propuesta única de venta), que servirá como diferenciador ante la competencia en las plataformas existentes para médicos. Adicional, se desarrollará una estrategia enfocada en dar a conocer un producto nuevo, tanto para pacientes<sup>6</sup>, como para médicos.

Se debe también considerar crear una estrategia tomando en cuenta los cambios en la conducta del consumidor que se han adoptado en esta nueva normalidad a raíz de la pandemia, como que los mexicanos se preocupan más por su salud y gran parte de sus consultas las hacen en internet. En cuanto a adopción de internet se refiere, avanzamos 5 años en tan solo unos meses, los médicos considerarán las consultas digitales y pagos sin efectivo, e incluso envíos de recetas vía correo o WhatsApp. Además de que se estima que habrá un incremento en uso de las plataformas que faciliten la comunicación entre el médico y el paciente (IAB, 2020).

Se realizará un grupo focal (*focus group*) con expertos en mercadotecnia para determinar los colores y nombre que remitan mejor a la plataforma en sus dos versiones, paciente y médicos / profesionales de la salud.

En adelante, a la plataforma inteligente se le llamará Medic. Para la versión médicos su nombre será “Medic Profesionales” y para pacientes<sup>6</sup>, “Medic Pacientes” Nombre que será utilizado como marca, el cual se desarrolló como parte de la estrategia y fue evaluado en un *focus group* con expertos de mercadotecnia dentro de la Universidad Iberoamericana, Campus Ciudad de México.

## Médicos

### 8.2 Segmentación del mercado de expedientes clínicos digitales en México: médicos

#### Segmento Mixto

- **Demográfico:** Hombres y mujeres de 25 a 65 años. Todos médicos generales y/o con especialidad clínica.
- **Geográfico:** Ciudad de México y Zona Metropolitana urbana y suburbana.
- **Psicográfico:** Tienen cierto grado de sensibilidad y empatía hacia los pacientes<sup>6</sup> sin importar el nivel socioeconómico al que presten sus servicios. Pueden pertenecer al nivel socioeconómico AB, C+, C o C-. Suelen ser en su mayoría médicos sociables y abiertos a nuevas formas de llevar su vida cotidiana, son personas sin temor al cambio.

Algunos de ellos son personas que les ha costado mucho esfuerzo estar en la posición donde se encuentran actualmente, han escalado desde abajo y es por ello, que tienen cierto compromiso con la humanidad y muchas veces además de ofrecer sus servicios en el sector salud público, o privado, también ofrecen consultas a bajo costo e incluso gratuitas y en hospitales o programas de beneficencia.

- **Conductual:** Ofrecen sus servicios tanto el sector público, como en el sector privado, ya sea a través de consultorios propios y/o dentro de hospitales privados pequeños o de grandes cadenas de renombre.

En lo que al expediente clínico digital<sup>4</sup> se refiere, pueden llevarlo según se les solicite en el sector público (ejemplo: escrito a mano o digital, en alguna plataforma del mismo hospital), mismo caso en el sector privado, pero la mayoría también busca herramientas digitales ya sean plataformas especializadas o programas de escritura como Word, Pages o notas. Su postura ante la aceptación del producto fue aceptable, 6 de 7 de los casos están abiertos a compartir el expediente con sus pacientes<sup>6</sup>.

## Segmento Privado

- **Demográfico:** Hombres y mujeres de 25 a 65 años. 6 de 7 médicos cuentan con al menos una especialidad clínica, el médico restante es médico general. NSE: A/B, C+ y C.
- **Geográfico:** Ciudad de México y Zona Metropolitana urbana y suburbana.

En el caso de los hospitales privados de renombre, la mayoría de estos se encuentran dentro de la Ciudad de México o la parte urbana de la Zona Metropolitana.

- **Psicográfico:**
  - *Target* primario: En su mayoría son médicos autoritarios y ambiciosos. Con recelo a compartir información de sus pacientes<sup>6</sup> con otro colega y renuentes a la segunda opinión, pese que tienen claro que es un derecho del paciente y están abiertos a que el paciente solicite su expediente clínico<sup>3</sup> a través de sus colegas, pero no a interactuar con el médico. La clase social de este *target* primario es un 90% alta, NSE A/B.
  - *Target* secundario: Médicos sociables, empáticos en pro del paciente, dispuestos a apoyarse de herramientas para ofrecer una mejor atención. Suelen ser receptivos a opiniones de otros colegas (interconsultas). Son médicos exitosos y en algunas ocasiones esforzados, su clase social puede ir desde media alta a alta, NSE A/B y C+.
- **Conductual:**
  - *Target* primario: Suelen ofrecer sus servicios en hospitales pertenecientes a grandes cadenas que reciben a pacientes<sup>6</sup> de nivel socioeconómico A/B y en algunos casos C+. Mostraron actitud negativa hacia el producto (plataforma inteligente digital).
  - *Target* secundario: 5 de 7 médicos brindan atención en hospitales para pacientes<sup>6</sup> C-, ya que buscan siempre estar en apoyo del paciente y su economía, adicional, cuentan regularmente con consultorios privados donde el costo de la consulta está por la mitad del costo promedio de las consultas de especialista (\$500 o \$600 pesos). Tienen actitud positiva hacia la plataforma inteligente digital y están dispuestos a compartir la información con sus pacientes<sup>6</sup> y colegas.

Todos los médicos, tanto primario como secundario, están familiarizados con plataformas digitales de expedientes clínicos debido a que los hospitales cuentan con esta herramienta para hospitalización y en un 10% para atención general, sin embargo, 5 de 7 de este tipo de médicos llevan el expediente de sus pacientes<sup>6</sup> sin alguna herramienta especializada, en algunos casos suelen utilizar el programa Word de Microsoft Office y en varios casos lo llevaban en papel (expediente clínico<sup>3</sup> físico) para el día de la entrevista.

### Segmento Tecnológico

- **Demográfico:**
  - *Target* primario: Hombres y mujeres jóvenes de 25 a 45 años. Médicos con una especialidad o médicos generales. NSE: A/B, C+, C y C-.
  - *Target* secundario: Hombres y mujeres adultos de 46 a 65 años. Cuentan con al menos una especialidad clínica o son sólo médicos generales. NSE: A/B, C+ y C.
- **Geográfico:** Ciudad de México y Zona Metropolitana urbana y suburbana en el sector público y privado.
- **Psicográfico:** Son personas que les gusta estar al día y a la vanguardia, especialmente en la tecnología. Regularmente son *“Innovators o Early Adopters”*, y sienten emoción por ser los primeros en tener cierto producto o servicio, sobre todo si es un dispositivo tecnológico digital *“gadget”*. Por naturaleza son personas sociables y amigables, y hasta se convierten en ocasiones en embajadores de las marcas. Mas de la mitad de esta clasificación se encuentran dentro de los *“Early Majority”*, sin embargo, siguen teniendo cierta inclinación y gusto por los artículos tecnológicos.
- **Conductual:** Tienen desarrollada la cultura de suscripción ante plataformas o servicios digitales y en su vida diaria hacen uso de la tecnología, pero en cuanto a atención clínica se refiere se clasifican en 2 *subtargets*:
  - *Target* Primario: Médico tecnológico tanto en su vida personal, como profesional, es decir, se apoya de distintas herramientas tecnológicas para mayor facilidad del

seguimiento de sus pacientes<sup>6</sup>. En ocasiones, estas herramientas digitales suelen ser plataformas para llevar el expediente clínico<sup>3</sup> que el mismo hospital les brinda, pero muchas veces se apoyan de plataformas digitales adicionales adquiridas por voluntad propia y para las cuales pagan suscripciones mensuales con la intención de llevar un mejor seguimiento del expediente clínico<sup>3</sup>. Pero, si el médico no cuenta con estas suscripciones, simplemente se apoya de herramientas tecnológicas como programas de texto, por ejemplo, Word o Pages y de dispositivos digitales como tabletas o computadoras portátiles para brindar una mejor atención en sus consultas. Este tipo de médicos, suelen tener apertura con los pacientes<sup>6</sup> para proporcionarles su número de celular y atenderlos mediante la aplicación WhatsApp en caso de alguna emergencia. 6 de 7 de este *target*, mostró una actitud favorable ante el uso de la plataforma inteligente y compartiría información con el paciente. El médico restante, se negó a compartir el expediente clínico<sup>3</sup>.

- *Target Secundario*: 5 de 7 de los médicos que integran este grupo, son tecnológicos en su vida personal, mas no en lo profesional. Pese que en su día a día hacen uso de teléfonos inteligentes, tabletas y computadoras, en la parte profesional no se apoya de herramientas digitales. Suelen ser regularmente los médicos con quienes, para recibir atención, se requiere llamar a la recepcionista y esta le agende una cita. Este tipo de médicos llevaba inicialmente los expedientes clínicos de sus pacientes<sup>6</sup> en papel con notas hechas a mano, pero si se requiere hacer algún trámite con aseguradoras o el paciente solicita un resumen clínico<sup>11</sup>, en ocasiones lo genera a través de la computadora.

4 de los médicos tienen cierto recelo a compartir la información con el paciente y se niega a usar la plataforma inteligente, sin embargo, la usarían únicamente si lo único que se le comparte al paciente es un resumen clínico<sup>11</sup>.

De este 50% de médicos, la mitad no tienen acceso a sus notas de forma digital, pero están abiertos a la posibilidad de digitalizar todos los expedientes clínicos que tienen en físico. Los 3 médicos restantes, estarían dispuestos a probar la plataforma e implementarla como una herramienta dentro de su atención médica.

## Segmento No Tecnológico

- **Demográfico:** Hombres y mujeres de 40 a 65 años. Nivel socioeconómico A/B, C+, C y C-.
- **Geográfico:** Ciudad de México y Zona Metropolitana en zona urbana y suburbana.
- **Psicográfico:** Pese que este grupo de personas se encuentra ya familiarizadas con la tecnología, teléfonos inteligentes, aplicaciones e incluso algunas suscripciones en plataformas digitales, aún tienen cierto recelo a métodos de pagos tecnológicos.

Regularmente este tipo de médicos llevaban su expediente de forma física, ya sea a mano o en ocasiones en máquina de escribir mecánica. Suelen ser personas convencionales y podemos encontrarlos ubicados dentro del ciclo de vida de adaptación de un producto o servicio en la parte de los “*Laggards*” y de forma mucho más notoria en su desarrollo profesional.

- **Conductual:** Médicos que regularmente suelen ser leales a las marcas, porque son conservadores y evitan los cambios, pero al tener esta conducta, muchas veces son renuentes a probar nuevos servicios o a hacer las cosas de una manera distinta, es decir, de migrar de un expediente clínico<sup>3</sup> análogo a uno digital.

## Segmentos seleccionados para la plataforma inteligente versión médicos

### ***Target market / mercado meta:***

- Segmento Mixto
- Segmento Privado: *Target* secundario

La razón por la que fue seleccionado el *target market*, mixto y privado (*subtarget* secundario), es debido a que este grupo de personas cuenta con características demográficas, psicográficas y conductuales que son indispensables para que la plataforma inteligente cumpla con su función. Además, este tipo de médicos son puntos clave para que se cubra el objetivo al momento de la ejecución de ambas plataformas inteligentes propuesta (médico y paciente), ya que la plataforma de los pacientes<sup>6</sup> no podría funcionar sin la contribución de los médicos.

Puntualmente podemos decir que estos médicos son receptivos y están dispuestos a compartir su información con sus colegas y pacientes<sup>6</sup> y tienen conciencia de que una historia clínica es en pro siempre del paciente. Al mismo tiempo, cuentan con cultura tecnológica y de suscripción a servicios digitales y análogos, y los que aún no están familiarizados con los expedientes clínicos digitales, están interesados en probar la plataforma inteligente.

En un mediano plazo, se buscará abordar al *target market* tecnológico, quien usará de referencia al *target market* mixto y privado que, para ese entonces, se estarán convirtiendo en embajadores de marca.

### **8.3 Posicionamiento recomendado para plataforma inteligente (médicos)**

Beneficios básicos que la plataforma de médicos debe tener para poder competir en el mercado:

- Regulaciones de NOM-024-SSA3-2012
- Almacenamiento en la nube cibernética
- Pago en línea / digital
- Recetas / Prescripciones clínicas
- Resumen Clínico<sup>11</sup>
- Portabilidad
- Acceso a asistentes médicas
- Seguridad cibernética

Beneficios suplementarios valorados positivamente por los médicos que los competidores del mercado no están cumpliendo al 100%.

1. Soporte técnico 24/7 vía telefónica y mediante un chat
2. Expediente único digital
3. Digitalización y almacenamiento para estudios de laboratorio e imagen
4. Digitalización / Escaneo de estudios de imagen
5. Agenda de citas médicas sin costo adicional
6. Recordatorios / Confirmación de citas a pacientes<sup>6</sup> y al médico sin costo adicional
7. Herramientas plus como:

- a. Vademécum Farmacológico: Manual utilizado para consultar las composiciones y presentaciones de los medicamentos.
  - b. Formatos de aseguradoras
  - c. Idiomas
8. Usabilidad<sup>12</sup>
  9. Expediente colaborativo: Alimentación del expediente clínico<sup>3</sup> por varios médicos, con la opción de solo lectura de diagnósticos proporcionados por otros médicos debidamente identificado, sin opción a edición.
  10. Resumen clínico<sup>11</sup> con opción de impresión directamente desde la plataforma sin espacios en blanco.
  11. Plataforma enfocada al médico y al paciente.
  12. Certificaciones de salud: Cofepris y NOM-024-SSA3-2012.
  13. Certificaciones de internet: AMIPCI, Google.
  14. Mediano precio con respecto a la competencia.
  15. Opción de compartir resumen clínico<sup>11</sup> a otro médico o al paciente, vía correo electrónico o a través de la misma plataforma siempre y cuando el paciente también la tenga.
  16. Comunicación digital actualizada (incluye redes sociales).
  17. Portabilidad
  18. Chat Inter consulta
  19. Plataforma responsiva<sup>10</sup> (adaptable a cualquier dispositivo: Smartphone, tableta o computadora).
  20. Generación de prescripción de medicamentos (recetas).
  21. 30 días de *Free trail* (días de prueba gratuitos).
  22. Pagos no bancarizados: tiendas de conveniencia como OXXO, 7 Eleven, o vía Mercado Pago de Mercado Libre.
  23. Modificación de nombre de los campos no obligatorios (no regulados) dentro de la plataforma.
  24. Modo off line para ciertas herramientas y determinada información.
  25. Publicidad a los médicos sin costo adicional al paquete Premium.

## Tablas e Ilustraciones 26

Comparativo de beneficios entre plataforma inteligente y la competencia

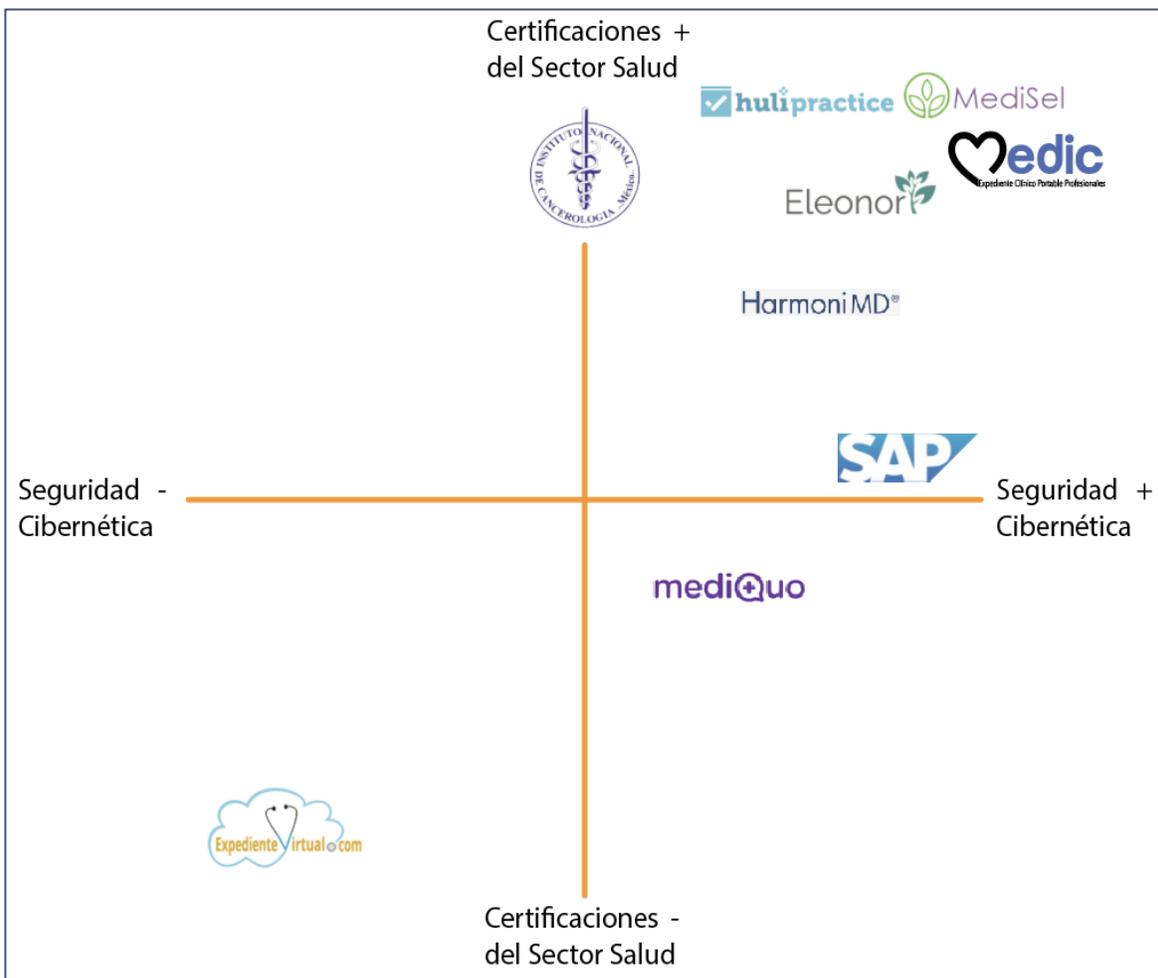
Beneficios		Marca								
		Huli	Practice	Exp. Clínico	Eleonor	MediSel	SAP	MediQuo	INCanet	Harmoni
1	Certificaciones salud	x	-	x	x	-	-	x	x	x
2	Certificaciones Internet	x	-	x	-	x	-	-	-	x
3	Agenda electrónica	\$500	x	\$150	x	-	x	x	-	x
4	Datos pacientes	x	x	x	x	x	x	x	x	x
5	Historial de consultas	x	x	x	x	x	x	x	x	x
6	Personalización con logo	x		x	x	-	-	-	-	x
7	Facturación sin costo adicional	x	x	x	x	-	x	-	x	x
8	Publicidad para médicos	\$2500	x	-	-	-	-	-	-	x
9	Almacenamiento de estudios de laboratorio e imagen	x	x	x	x	x	x	x	x	x
10	Acceso a terceros (asistente)	x	x	x	x	x	x	x	-	x
12	Precio	\$900	\$199	\$180	\$999	-	\$600	-	-	\$500
13	Recordatorio / Confirmación cita	-	x	x	x	x	x	-	x	x
14	Herramientas adicionales: a. Vademécum b. Formatos de aseguradoras c. Idiomas	-	X	X	-	X	-	-	x	x
15	Usabilidad <sup>12</sup>	x	-	x	x	-	x	x	-	x
16	Chat Inter consulta	-	-	x	x	x	-	x	-	x
17	Portabilidad	x	x	x	x	-	x	-	X	x
18	Impresión de resumen clínico <sup>11</sup>	-	-	-	-	-	-	x	-	x
19	Compartir información	-	-	x	x	-	x	x	-	x
20	Soporte Técnico	x	x	x	24/7	x	x	-	x	24/7
21	Plataforma responsiva <sup>10</sup>	x	x	x	x	x	-	-	x	x
22	Digitalización de imágenes	-	-	-	-	-	-	-	-	x
23	Prescripción de medicamentos	x	-	x	x	-	x	x	X	x
24	Blog / Newsletter	-	x	-	-	-	-	-	-	x
25	Free Trail	-	X	14	30	-	-	-	-	30
26	Pagos no bancarizados	-	-	-	-	-	x	-	x	x

Nota: Fuente: Elaboración propia.

**Mapas de posicionamiento perceptual** donde se comparan los atributos de la competencia con los atributos de la plataforma inteligente (Medic Profesionales), que se obtuvieron en la investigación de mercados.

**Tablas e Ilustraciones 27**

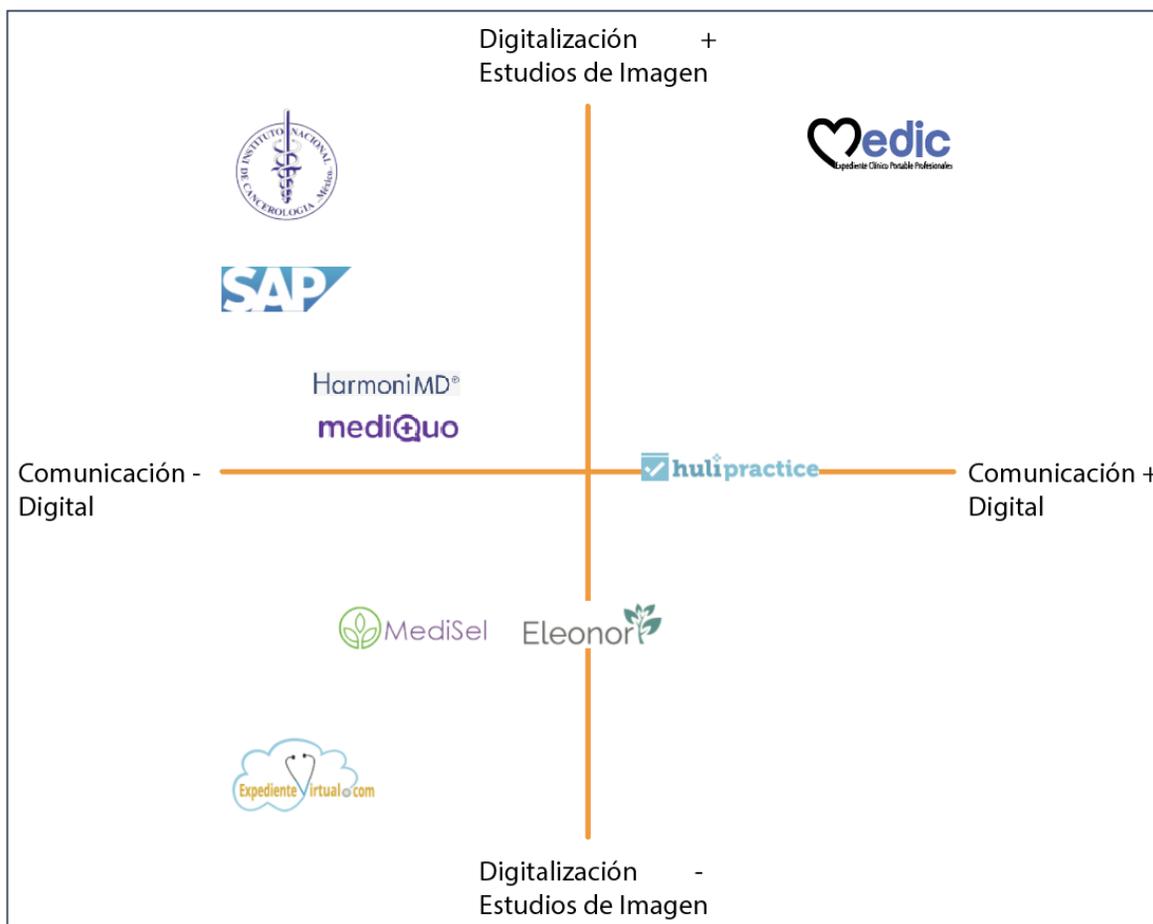
*Mapa de posicionamiento: Certificaciones del Sector Salud y Seguridad Cibernética*



*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

**Tablas e Ilustraciones 28**

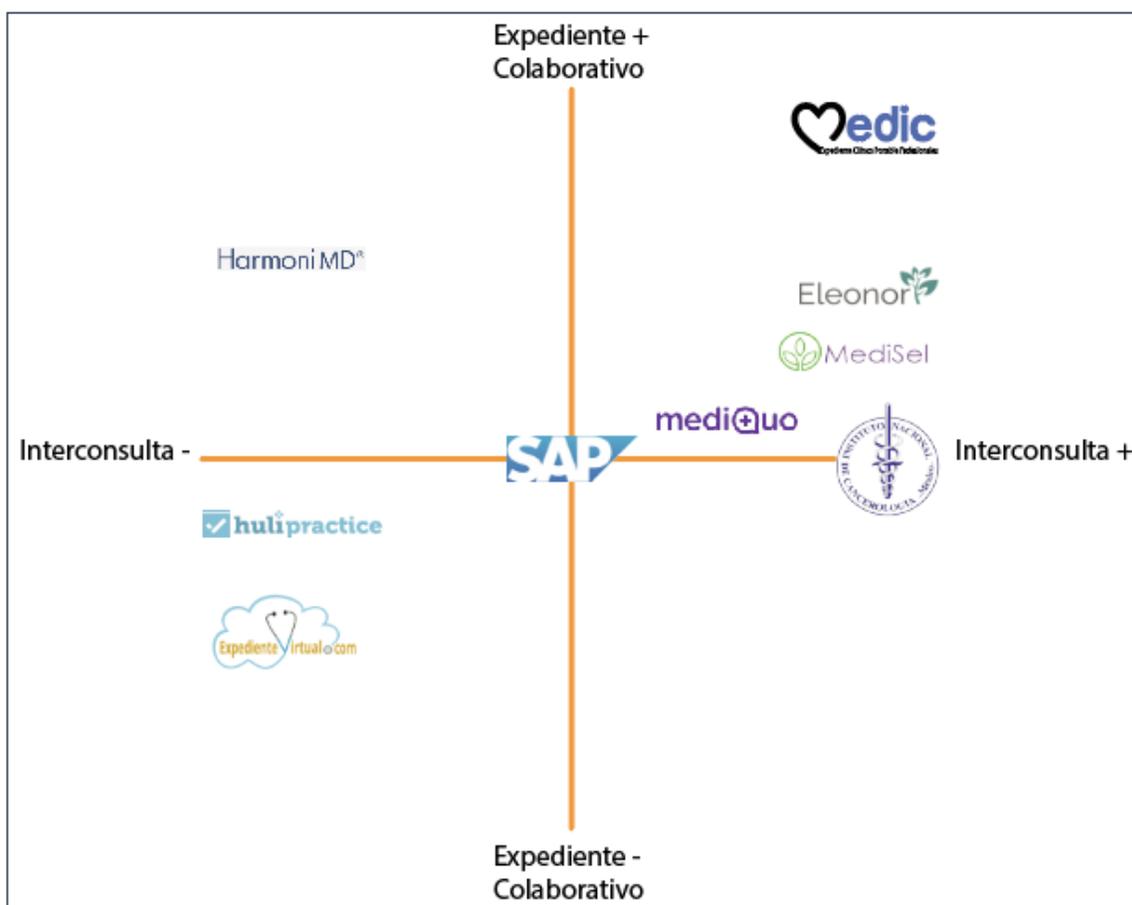
**Mapa de posicionamiento: Digitalización y Comunicación Digital**



Nota: Fuente: Elaboración propia.

**Tablas e Ilustraciones 29**

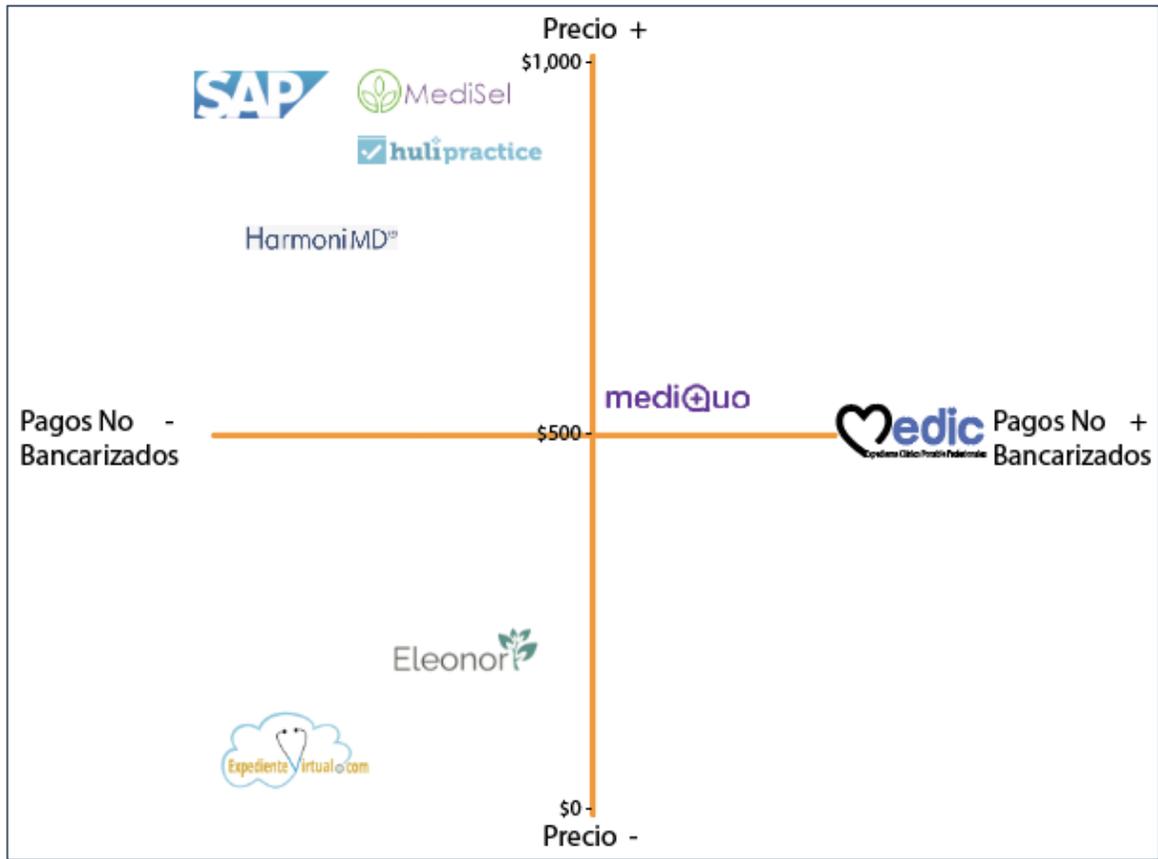
*Mapa de posicionamiento: Expediente Colaborativo e Interconsulta*



*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

### Tablas e Ilustraciones 30

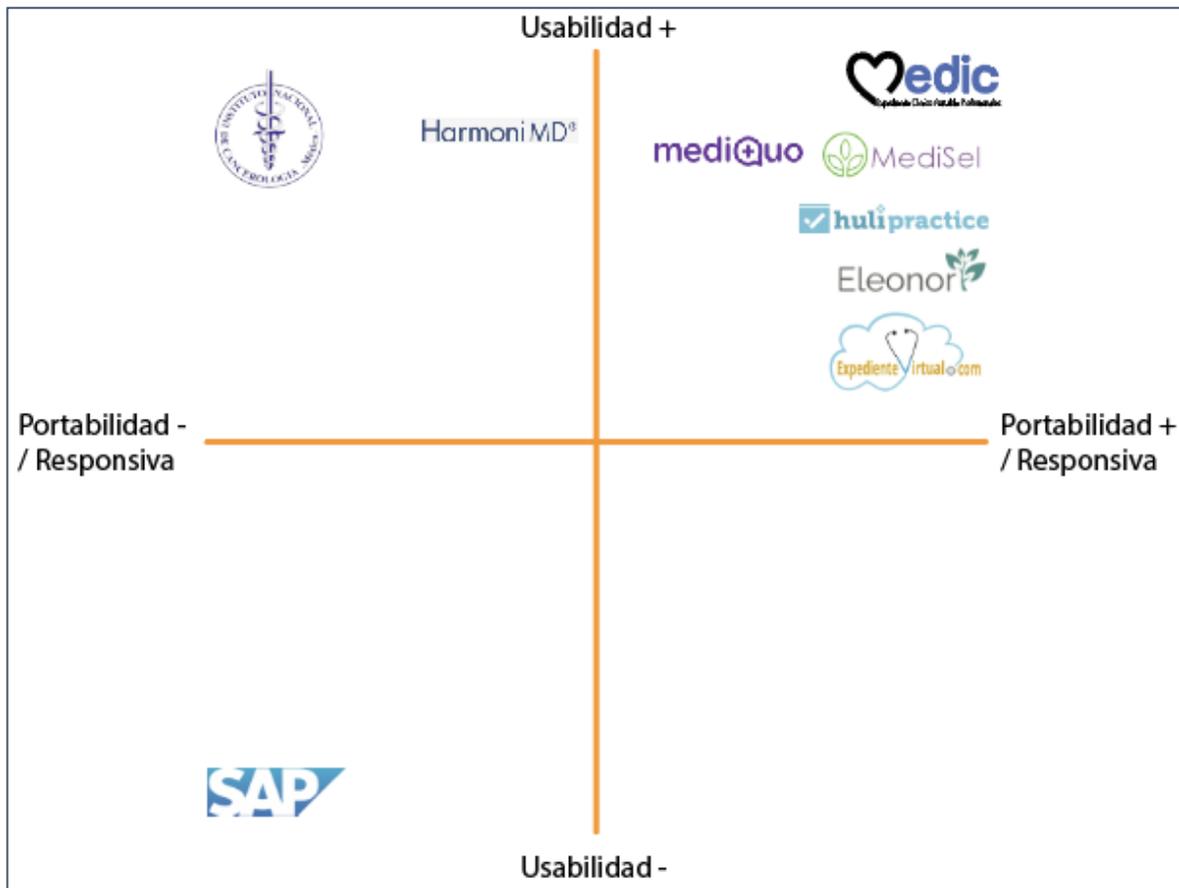
Mapa de posicionamiento: Precio y Pagos no bancarizados



Nota: Fuente: Elaboración propia.

## Tablas e Ilustraciones 31

Mapa de posicionamiento: Usabilidad y Portabilidad / Responsiva



Nota: Fuente: Elaboración propia.

### 8.4 Atributo/beneficio único y diferenciado de la plataforma inteligente médicos

Plataforma inteligente para almacenamiento del expediente clínico electrónico<sup>4</sup> (ECE) único de los pacientes<sup>6</sup>, con alto nivel de usabilidad<sup>12</sup>, portabilidad y seguridad.

Medic es compatible entre la versión de médicos y pacientes<sup>6</sup> con el fin de compartir información mutuamente para una mejor, fácil atención, y seguimiento del tratamiento de los pacientes<sup>6</sup>.

## 8.5 Declaración de posicionamiento sugerido para la plataforma inteligente

- **Target:** Médicos generales y/o con especialidad clínica, hombres y mujeres de 25 a 65 años que radiquen en Ciudad de México o Zona Metropolitana NSE A/B, C+, C y C-, con interés por el uso de herramientas como programas o plataformas para llevar el expediente de sus pacientes<sup>6</sup> de forma digital y que estén dispuestos a compartir con ellos la información clínica de estos y de ser posible, el historial clínico completo.
- **Marca:** Medic Profesionales (plataforma inteligente)
- **Categoría:** Profesionales de la salud
- **Atributo/Beneficio único:** Portabilidad del expediente clínico electrónico<sup>4</sup> (ECE), transferible entre médicos y pacientes<sup>6</sup>.
- **Razón (*reason to believe*):**
  1. Herramienta que apoya a médicos para facilitar y agilizar la atención al paciente.
  2. Ofrece seguridad y protección de la información almacenada.
  3. Agiliza el diagnóstico de los pacientes<sup>6</sup> debido a los antecedentes clínicos que el médico puede ver en el expediente del paciente.
  4. La portabilidad y la usabilidad<sup>12</sup> del expediente permiten que el acceso sea sencillo y desde cualquier dispositivo electrónico, además de evitarle retrabajo.
  5. Permite compartir fácilmente información tanto con colegas y con el mismo paciente.

## 8.6 Positioning Statement

Medic Profesionales brinda seguridad, portabilidad y usabilidad<sup>12</sup> a la plataforma del expediente clínico digital<sup>4</sup> porque es una herramienta que apoya a facilitar y agilizar la atención del paciente teniendo acceso en cualquier lugar desde cualquier dispositivo, y que, a su vez, es transferible entre médicos y pacientes<sup>6</sup>. Está enfocada a médicos generales, especialistas y profesionales de la salud de 25 a 65 años.

## Pacientes

### 8.7 Segmentación del mercado de expedientes clínicos digitales en México: pacientes

#### Segmentación Jóvenes Digerati

Nombre dado por Nielsen Claritas a la clasificación de uno de los grupos PRIZM. Es un grupo de jóvenes solteros o en pareja con conocimientos tecnológicos, que viven en zonas de auge dentro de la ciudad donde abundan lugares concurridos por este tipo de personas como bares, restaurantes, parques, gimnasios, entre otros. Cuentan con muy buena preparación académica (Kotler & Keller, 2012).

- **Demográfico:** Hombres y mujeres “*Millennials*” o del tercer milenio. Pese que esta generación tiene de 25 a 39 años, solo nos enfocaremos en la segmentación de 30 a 39 años, todos con NSE A/B, C+, C y C-, debido a que el 90% de los jóvenes de menos de 29 años, son sanos. Son jóvenes solteros o que viven en pareja, de alto nivel educativo y económicamente activos.
- **Geográfico:** Ciudad de México y Zona Metropolitana, con densidad urbana y suburbana.
- **Psicográfico:** Personas preocupadas por su bienestar físico y alimentación, se ejercitan para mantenerse sanos y en forma. Buscan tener calidad de vida y equilibrio en la misma, pese que ya se encuentran incorporados en el mundo laboral y son completamente independientes. En su mayoría viven solos o con amigos, el resto, aún se encuentra viviendo en casa de sus papás o familiares. Les gusta la practicidad e invertir su tiempo solo en lo necesario. Se pueden ubicar en el grupo de los experimentadores según Kotler, ya que son entusiastas e impulsivos, hacen grandes gastos en moda, entretenimiento y socialización, sin embargo, en la ciudad de México, está incrementando el porcentaje de aquellos que se ocupan de su salud y alimentación (Kotler & Keller, 2012).
- **Conductual:** Amantes de la tecnología y el internet. Cuentan con computadora, Smartphone y/o tableta, en muchos de los casos tienen hasta los 3 dispositivos. Se han adaptado correctamente a los modelos de servicios de suscripción. Se apoyan de la tecnología para realizar pagos o compras desde la comodidad de su hogar o desde donde se encuentren, con entregas en su domicilio con Amazon o Mercado Libre, hacen el súper mercado en línea

y compran comida con Rappi, Uber Eats, Sin Delantal o Postmates. Respecto al transporte para desplazarse dentro de la ciudad y zona metropolitana, prefieren servicios que sean en renta en lugar de adquisición propia, por ejemplo, renta de bicicletas como EcoBici, Mobike, VBike y Dezba, renta de motocicletas con Econduce y renta de patines “scooters” con Grin, o si de desplazarse en automóvil se trata, utilizan regularmente Uber, Didi, Cabify o Easy Taxi. Para escuchar música lo hacen través de suscripciones como Spotify y prefieren rentar casas en Air B&B cada que viajan. Gracias a esto, este tipo de usuarios se encuentran familiarizados con pagos bancarizados o sistemas de suscripciones y cuentan con tarjetas de débito/crédito, incluso para quienes no las tienen o aún tienen cierto recelo por las compras en línea, si el servicio se los permite están dispuestos a realizar pagos en tiendas de auto conveniencia como Oxxo o Seven Eleven.

Este segmento de mercado mostró sumo interés por la plataforma desarrollada para pacientes<sup>6</sup>, aportaron algunas ideas para hacer aún más atractiva la propuesta e incluso, darle mayor funcionalidad.

Respecto al pago, hubo quienes tomaron de forma adecuada el costo, sin embargo, se detectaron 2 tipos de *sub-targets* para las suscripciones:

- Suscripción anual: Se notó más interés por este tipo de suscripción en los jóvenes de 30 a 35 años, ya que por un lado ellos regularmente asisten al médico una vez al año a su chequeo general, es por ello por lo que preferirían tener esta plataforma con un pago anual para tener la oportunidad de contar con ella y las herramientas que ofrecen, aunque no sean las mismas de la versión con suscripción mensual.
- Suscripción mensual: Fue mayormente atractiva para jóvenes de 30 a 39 años o aquellos menores que cuentan con algún tipo de tratamiento que requiere revisiones frecuentes o incluso están interesados en adquirir el servicio para sus padres.

### **Segmentación Adultos Jóvenes con o sin hijos**

- **Demográfico:** Conformado por hombres y mujeres “*Millennials* o Generación del milenio”. En esta segmentación, se cubrirá solo la edad de 30 a 39 años, ya que la muestra de la investigación de mercado cualitativa fue de hombres y mujeres de 28

a 35 años. Otra parte de este segmento involucra a la generación X, en edad de 40 a 55 años. Todos de NSE A/B, C+, C y C-. Estado civil unión libre o casados, con nivel de estudios altos como licenciatura o maestrías, laboral y económicamente activos.

- **Geográfico:** Ciudad de México y Zona Metropolitana, con densidad urbana y suburbana.
- **Psicográfico:**
  - **Primario:** Su círculo social, regularmente está rodeado de otras parejas con hijos pequeños y las actividades que realizan son aquellas donde pueden involucrar a sus pequeños. Sus tiempos están muy demandados especialmente el de aquellos que trabajan jornadas completas. Se han convertido en personas esforzadas debido a la atención que requieren sus hijos, principalmente el de aquellos que se encuentran en los primeros años de vida. Aquí encontramos a las mamás de hijos pequeños, muchas de ellas mamás primerizas. Están sumamente preocupadas por el desarrollo, salud y bienestar de sus hijos. Sus grupos de conversación y sociales son con otras mamás que se encuentran en la misma situación que ellas, ya sea amigas o mamás de los compañeros de clase de sus hijos. No se enfocan en ellas como persona, ya que están sumamente ocupadas por buscar ser una mejor mamá y darles a sus hijos lo mejor.
  - **Secundario:** Son adultos jóvenes sin hijos que también se preocupan por su bienestar físico y alimentación, le dedican tiempo a elegir los mejores productos que estén en beneficio de su salud y buscan extender este conocimiento en sus círculos familiares y sociales. A diferencia de los jóvenes *digerati*, en su mayoría viven solos o con sus parejas / esposos, y se caracterizan por estar muy enfocados en seguir creciendo en el ámbito laboral e intelectual. Son prácticos por el poco tiempo libre que tiene, por lo que se apalancan de la tecnología para trámites y compras. Son sociables, amantes de los viajes y les agrada salir los fines de semana de la ciudad o cambiar de rutina.
- **Conductual:** Este *target* mostró gran interés por la plataforma, más que para ellos, para sus hijos o papás. Este tipo de personas están totalmente involucradas con la

tecnología y con los dispositivos móviles, de hecho, gran parte de sus búsquedas respecto a dudas principalmente por parte de las mamás es directamente en la red.

Les agrada tener el número de su médico de tal forma que pueda contactarlo en cualquier momento, en muchas ocasiones lo abordan vía WhatsApp.

Son fieles a los médicos y a las marcas de los productos que adquieren. Están muy atentos a lo que le sucede a sus hijos o papás, y más aún si de enfermedades se trata, es por ello por lo que en ocasiones se ven en la necesidad de guardar todos los análisis clínicos y recetas médicas ya que no recuerdan con claridad los antecedentes técnicos exactos o incluso los medicamentos que el médico pregunta. Regularmente cuentan con seguros de médicos mayores e incluso seguros de gastos médicos menores.

#### **Segmentación Personas Maduras 40 a 60 años**

- **Demográfico:** Hombres y mujeres “*Baby Boomers* suburbanos o Generación X” de 40 a 60 años, NSE A/B, C+ y C. Casados o separados/divorciados con educación universitaria en curso o culminada, laboral y económicamente activos.
- **Geográfico:** Ciudad de México y Zona Metropolitana, con densidad urbana y suburbana.
- **Psicográfico:** Algunos de ellos (especialmente los más jóvenes) se casaron en edad tardía y está criando hijos pequeños. La mayoría ya son propietarios del lugar donde viven. Debido a que en este tipo de segmento tenemos dos generaciones, podemos ubicar a los consumidores en el grupo de los pensadores que buscan durabilidad, funcionalidad y valor en los productos, y la otra parte de la población está ubicada en el grupo de los triunfadores, debido a que gran parte de su enfoque es en su familia, buscan productos de lujo que muestran éxito a sus iguales (Kotler & Keller, 2012).

**Conductual:** Tienen apego a la tecnología, aunque los de edad más avanzada no tanto como los de 40 o 50 años, sin embargo, hacen uso tanto de computadoras

como de teléfonos inteligentes “Smartphone”. Sus estilos de vida están centrados en sus hijos, esta conducta se nota más todavía en las mujeres de este segmento, sin embargo, están involucrados indirectamente con el estilo de vida digital y tecnológico debido a que sus hijos conviven con ellos. Por ello conocen de las compras en línea y suscripciones. La mayor parte de las personas está en su mejor momento de consumo y de poder adquisitivo, por lo tanto, adoptan estilos de vida que les apoye con la conservación de su salud y estado físico y sin escatimar la inversión es por ello por lo que mostraron gran interés por la suscripción mensual a la plataforma, tanto para ellos como para sus hijos. Prefieren las compras/ventas físicas y atención al cliente personalizada, preferentemente con una persona física o telefónica. En cuanto a la atención médica que reciben, la mayor parte de las ocasiones es con su médico de cabecera.

#### **Segmentación Personas Dependientes**

- **Demográfico:** Adultos mayores de la tercera edad de 65 años en adelante, bebés y niños de 0 a 10 años y personas con discapacidades de edad y NSE indistinto.
- **Geográfico:** Ciudad de México y Zona Metropolitana, con densidad urbana y suburbana.
- **Psicográfico:** Dependen 100% a sus familiares (padres o hijos) en el cuidado y para el caso de los adultos mayores, un 80% son totalmente dependientes. Su vida social es casi nula y su círculo de convivencia también es su familia.
- **Conductual:** El contacto con la tecnología es casi nulo, sin embargo, son personas que requieren de un adecuado seguimiento para sus tratamientos clínicos, asisten al médico por lo menos una vez al mes y requieren ir acompañados de una persona en edad madura o al menos mayor de edad, para recibir la información de la evolución e indicaciones referentes al tratamiento, pero si por alguna razón el familiar que está siempre a cargo de este segmento dependiente no se encuentra presente, difícilmente otro familiar puede hacerse cargo ya que desconoce la información, a menos que el encargado se la haga llegar.

## Segmentos seleccionados para la plataforma inteligente pacientes<sup>6</sup>

### **Target market / mercado meta:**

- **Primario: Segmento** Adultos jóvenes con o sin hijos
- **Secundario: Segmento** Jóvenes *Digerati*

La razón por la que fue seleccionado este público objetivo (*target*) es debido al potencial económico y el impacto que en un futuro se puede tener con los adultos jóvenes y padres jóvenes. Además de que día con día la inclinación del segmento *millennial* va hacia consumir más productos sanos, y esto está ligado también al cuidado y prevención de su salud, lo cual, podrán encontrar como herramientas dentro de la plataforma inteligente.

Para los adultos jóvenes con hijos, su foco principal está en sus estos, por lo que es un grupo potencial especialmente el de las mamás, que está buscando herramientas e información para procurar el cuidado de sus hijos.

En el caso de las personas sin hijos, son los futuros padres de México, lo cual resultará benéfico en el sector salud ya que tienen la posibilidad de crear la historia clínica desde que nazcan sus hijos, y, por ende, fomentar la cultura de prevención teniendo toda la historia de vida almacenada en un mismo lugar.

## **8.8 Posicionamiento recomendado para la plataforma inteligente pacientes**

Beneficios básicos que la plataforma inteligente pacientes<sup>6</sup> debe de tener para poder competir en el mercado:

- Almacenamiento de información clínica
- Perfil del paciente incluyendo alergias, antecedentes clínicos y familiares
- Resumen clínico<sup>11</sup>
- Portabilidad
- Desarrollo de una aplicación para dispositivos móviles (App)
- Vinculación del expediente versión paciente con el médico
- Seguridad cibernética

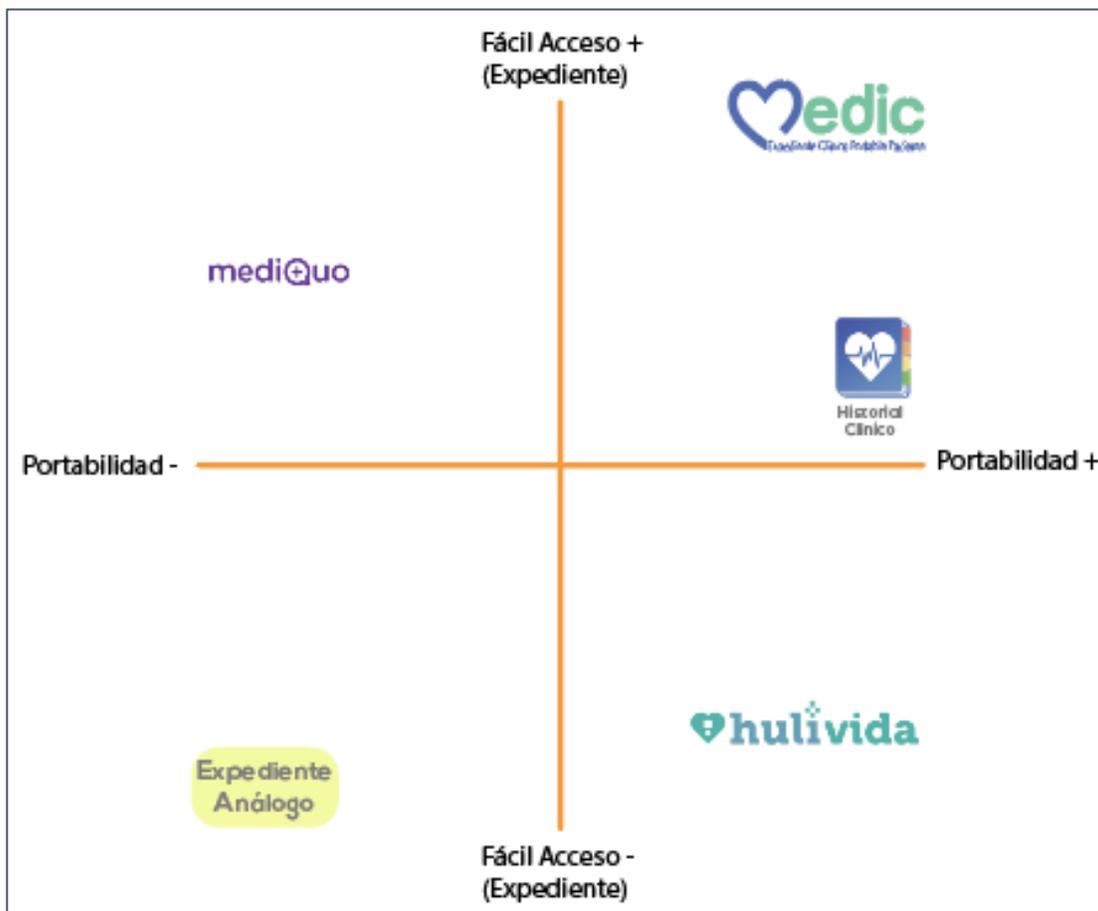
Beneficios suplementarios valorados positivamente por los consumidores que ninguno los competidores del mercado están cumpliendo

1. Historial clínico de fácil acceso
2. Expediente único digital
3. Almacenamiento de estudios clínicos
4. Recordatorios: medicamentos y citas médicas con opción de ser habilitados o no.
5. Blog de información relevante para el usuario (*tips* de salud) con notificaciones de publicaciones.
6. Acceso al perfil a uno o dos contactos de emergencia con opción de restringir cierta información.
7. Acceso a recetas
8. Notificaciones de seguimiento clínico
9. Red de contacto con médicos
10. Usabilidad<sup>12</sup>
11. Certificaciones de internet: AMIPCI, Google.
12. Red de contacto con laboratorios, farmacias, fundaciones y aseguradoras.
13. Comparativo de precios de medicamentos
14. Suscripción gratuita, mensual y anual.
15. Estadísticas de peso y estabilidad de salud
16. *Free trail*: 30 días de prueba gratis
17. GPS con ubicación de los consultorios médicos y hospitales.
18. Alianzas con laboratorios clínicos y/o farmacias que ofrezcan descuento a los pacientes<sup>6</sup>.
19. Pagos bancarizados y no bancarizados (tiendas de conveniencia como Oxxo y Seven Eleven o vía Mercado Pago de Mercado Libre).
20. Agenda de citas médicas y sincronización con el calendario de su dispositivo.
21. Plataforma responsiva<sup>10</sup> (adaptable a cualquier dispositivo: Smartphone, tableta o computadora).
22. Digitalización de documentos clínicos: estudios de laboratorio o resúmenes clínicos.
23. Alimentación del historial clínico por médicos y los mismos pacientes<sup>6</sup>, estos últimos, solo con la opción de digitalizar documentos que estén expedidos oficialmente por sus médicos.

**Mapas de posicionamiento perceptual** donde se comparan los atributos de la competencia con los atributos de la plataforma inteligente (Medic Pacientes), que se obtuvieron en la investigación de mercados.

**Tablas e Ilustraciones 32**

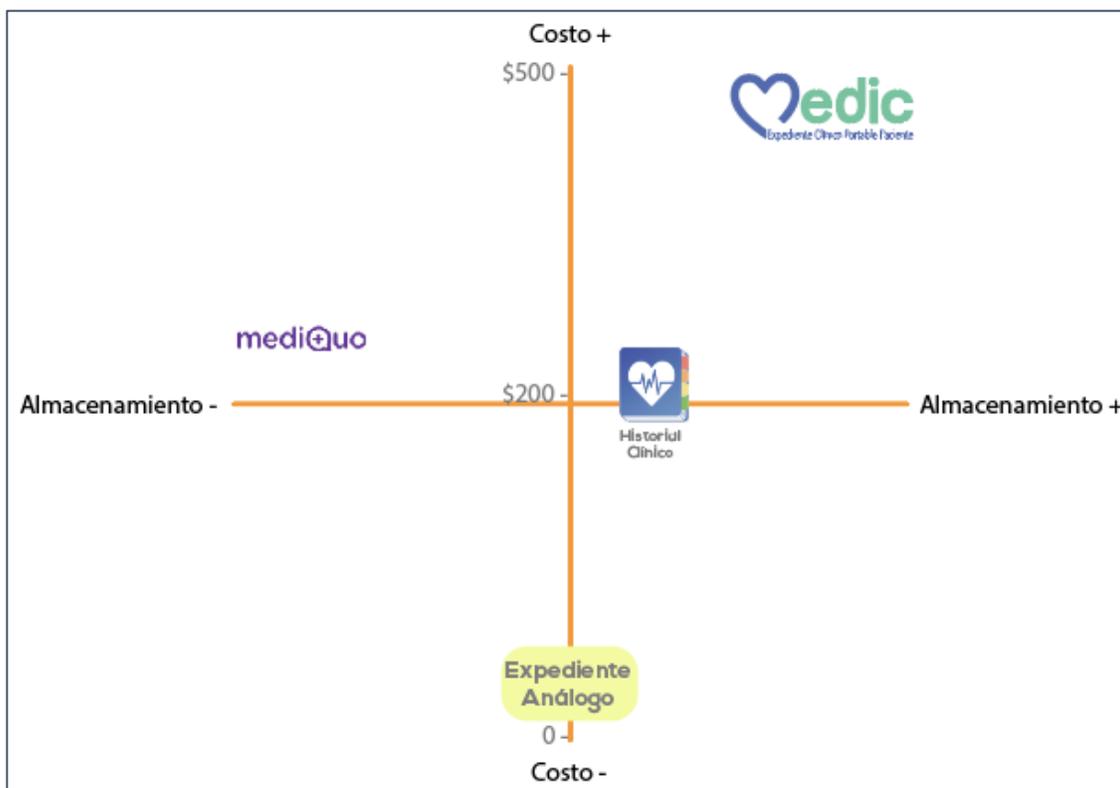
*Mapa de posicionamiento: Fácil acceso y Portabilidad*



*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

### Tablas e Ilustraciones 33

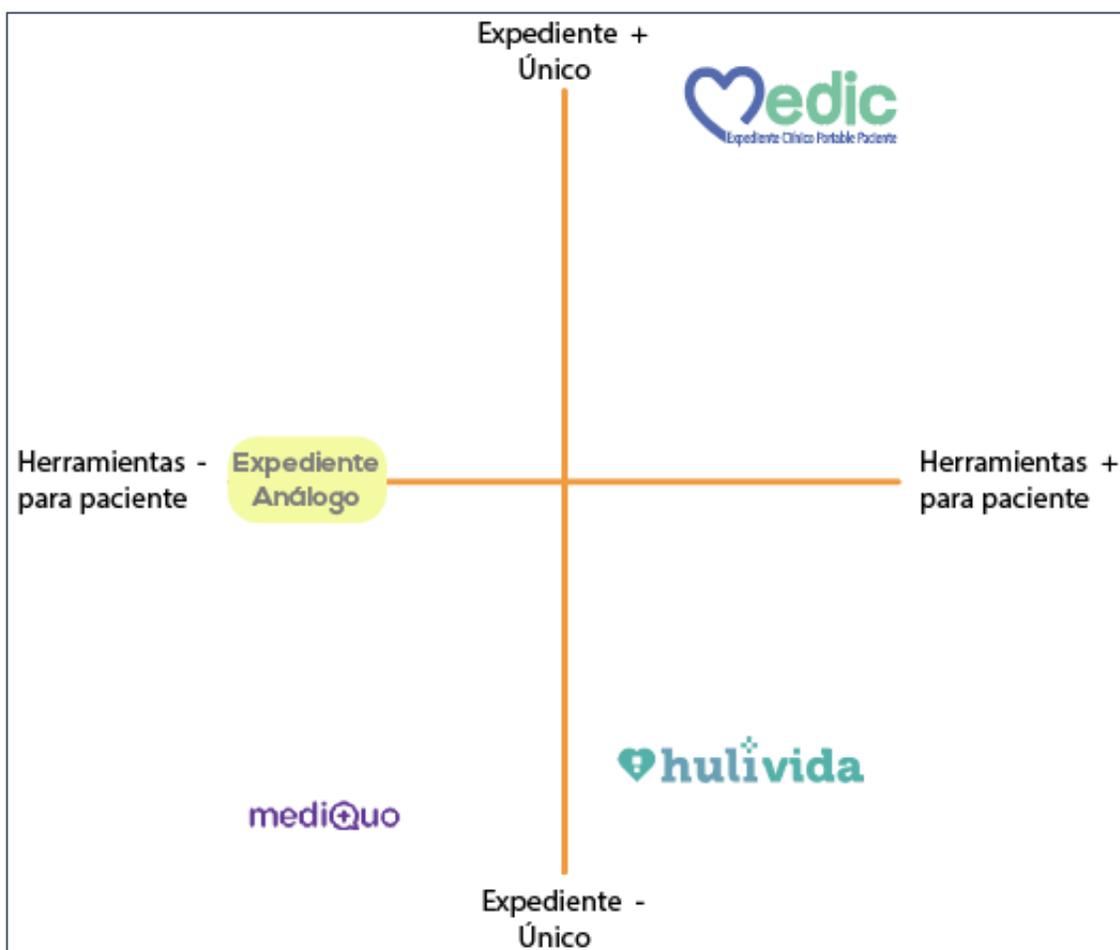
Mapa de posicionamiento: Costo y Almacenamiento



Nota: Fuente: Elaboración propia.

**Tablas e Ilustraciones 34**

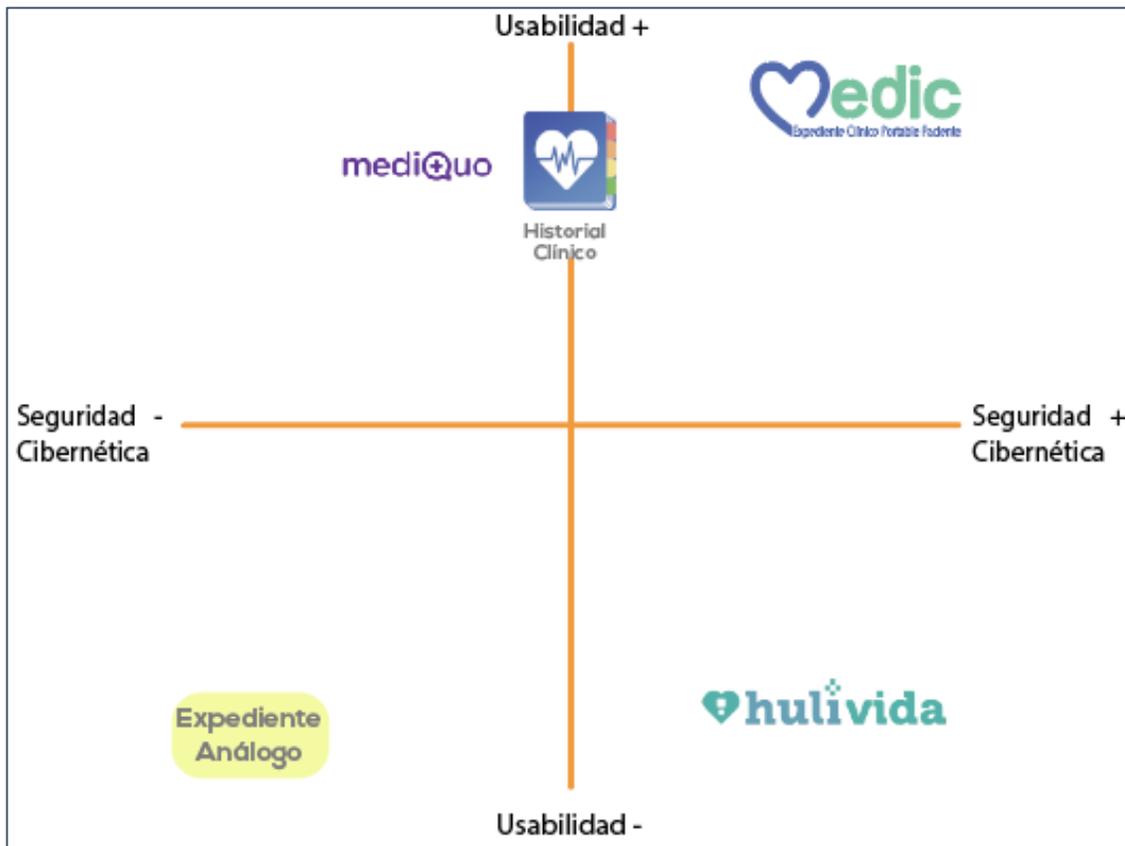
Mapa de posicionamiento: Expediente Único y Herramientas Paciente



Nota: Fuente: Elaboración propia.

## Tablas e Ilustraciones 35

Mapa de posicionamiento: Usabilidad y Seguridad Cibernética



Nota: Fuente: Elaboración propia.

### 8.9 Atributo/beneficio único y diferenciado de la plataforma inteligente pacientes

Plataforma inteligente para almacenamiento del expediente clínico<sup>3</sup> único de los pacientes<sup>6</sup>, que logra unificar en un mismo lugar toda la información del paciente sin importar donde reciba atención médica, se caracteriza por brindar fácil acceso al paciente con alto nivel de usabilidad<sup>12</sup>, portabilidad y seguridad.

La plataforma inteligente (Medic Pacientes<sup>6</sup>) es compatible entre la versión de médicos y pacientes<sup>6</sup> con el fin de compartir información mutuamente para una mejor, fácil atención y seguimiento del tratamiento de los pacientes<sup>6</sup>.

### 8.10 Declaración de posicionamiento sugerido para la plataforma inteligente

- **Target:** Hombres y mujeres de 30 a 55 años que radiquen en Ciudad de México o Zona Metropolitana NSE A/B, C+, C y C-, con interés por el cuidado de su salud y la de sus familiares que tengan el objetivo de generar la historia clínica, o que les interese llevar el seguimiento de alguna enfermedad de manera ordenada. Personas vinculadas con la tecnología y dispositivos electrónicos.

- **Marca:** Medic Pacientes<sup>6</sup> (plataforma inteligente)

- **Categoría:** Pacientes<sup>6</sup>

- **Atributo/Beneficio único:** Unificación de información, accesibilidad, seguridad y portabilidad.

- **Razón (*reason to believe*):**

1. Unificación de la historia clínica.
2. Fácil acceso al expediente clínico<sup>3</sup>.
3. Agiliza la atención de los pacientes<sup>6</sup> debido a los antecedentes clínicos que el médico puede ver en el expediente del paciente.
4. La portabilidad y la usabilidad<sup>12</sup> del expediente permiten que el acceso sea sencillo y desde cualquier dispositivo electrónico móvil.
5. Permite compartir fácilmente la información del médico con el paciente y viceversa.
6. Brinda tranquilidad de tener toda la información clínica y la de los tuyos al alcance de tus manos.

### 8.11 Positioning Statement

Medic Pacientes<sup>6</sup> te da accesibilidad a tu historia clínica o la de los tuyos, ofreciéndote seguridad y portabilidad de la información almacenada, porque es una herramienta que apoya a generar un expediente clínico digital<sup>4</sup> único. Brinda tranquilidad de tener toda la información clínica alimentada por tu médico, al alcance de tus manos en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo. Está enfocada para hombres y mujeres de 25 a 60 años.

## 8.12 Producto

### o Objetivo

Generar una versión del producto tanto de médicos y de pacientes<sup>6</sup> ajustada a las necesidades del consumidor que fueron obtenidas y detectadas en la investigación de mercado, con el objetivo de ofrecer un producto más competente y con diferencial.

#### a) Descripción de la plataforma inteligente

El objetivo de dicha plataforma inteligente es el almacenamiento en la nube del historial clínico del paciente, donde este podrá portarlo y elegir a quien compartirlo, pero será únicamente el médico quien podrá acceder completamente a él solo si demuestra su identidad y si está suscrito a la plataforma inteligente, con ello, podrá hacer ediciones desde su propio usuario, de lo contrario el paciente tendrá la posibilidad de solicitarle a su médico que dentro de su usuario como paciente, el médico pueda agregar un resumen clínico<sup>11</sup> o la descripción de la consulta, teniendo también la modalidad de exportar la información desde un archivo portable y compatible, por ejemplo PDF.

Las personas denominadas pacientes<sup>6</sup> en las que estará enfocado el plan de lanzamiento principalmente son de 30 a 39 años, pero también de 40 a 60 años, ya que ambos públicos objetivos por su naturaleza son potenciales, por un lado, los de 30 años en adelante buscan cuidar más su salud, pero los de 40 años en adelante, ya están enfocados también en su salud, la de sus hijos y padres. Aunque al servicio de la plataforma inteligente podrá acceder cualquier persona denominada paciente<sup>6</sup> y que cuente con un dispositivo tecnológico, como teléfono inteligente, tableta o computadora que le permita conexión a internet, es importante mencionar que, de acuerdo con las necesidades tecnológicas, la población de la Ciudad de México, mencionada a lo largo de las entrevistas, será la población en los que la plataforma se enfocará de primera instancia.

Por la parte del médico, también será una plataforma inteligente en la cual, él pueda mantener el historial de todos sus pacientes<sup>6</sup>, que funcionará como su asistente que le recordará y agendará citas a él y al paciente, además de ser la conexión entre pacientes<sup>6</sup> y médicos y

herramientas adicionales que le facilitarán al médico el seguimiento y control de cada uno de sus pacientes<sup>6</sup>.

Debido a que la plataforma de médicos es sumamente robusta, se comenzará con un producto mínimo viable, en la que se tendrán rondas con médicos para conocer sus aportaciones y comentarios al respecto. Será importante resaltar que la telemedicina y las recetas electrónicas estarán disponibles dentro de la plataforma, sobre todo como un valor agregado ante la nueva normalidad.

La mayor ventaja competitiva es que tanto la versión de médico o paciente dentro de la plataforma inteligente, serán compatibles entre si ya que uno (paciente) podrá enviarle información al otro (médico), o bien, la información será transferible de médico a médico, la comunicación entre médico-paciente siempre y cuando estén ambos dados de alta como usuarios, será bidireccional, e incluso también para quienes no sean usuarios, tendrán la posibilidad de transferir la información mediante un archivo de formato compatible y universal, es decir, no será obligatorio que una u otra parte usen la plataforma inteligente ya sea en versión gratuita o pagada y debido a que quien de primera instancia se busca sea beneficiado es el paciente, no importa si su médico no cuenta con la plataforma inteligente, el paciente tendrá la posibilidad de enviarle el historial en un formato universal y de manera digital, siempre y cuando se autentifique previamente que a quien se le está enviando dicha información, es un médico profesional que cuenta con cédula y tiene forma de comprobarlo para que de esta forma, pueda ser des encriptada la información contenida.

#### Acceso del médico a la plataforma

En el caso de los médicos, para que autentifiquen que se trata de un médico profesional, podría hacerlo a través de la cédula profesional digital o física, con el fin de evitar que el paciente haga uso inadecuado de la información alimentada por sus anteriores médicos, o que el paciente busque interpretar en páginas de internet poco confiables la información detallada que pudiera contener su historial, o incluso, para evitar una auto medicación.

## Servicios

### Estructura general de la plataforma inteligente para pacientes<sup>6</sup>:

- Historial Clínico Digital (encriptado y portable)
- Resumen de su historial clínico (visible para pacientes<sup>6</sup>)
- Agenda de citas médicas
- Recordatorios medicamentos / citas médicas / Chequeos generales de rutina
- Acceso a prescripciones
  - Redes de conexión
    - Médicos
  - Listado de:
    - Laboratorios clínicos
    - Hospitales
    - Aseguradoras
    - Farmacias
  - Fundaciones de apoyo

### Estructura general de la plataforma inteligente para médicos y especialistas:

- Almacenamiento de Historial Clínico Digital
- Citas Médicas
- Consulta (apartados)
  - Diagnóstico
  - Tratamiento / Prescripciones
  - Recomendaciones
  - Almacenamiento de estudios clínicos
- Enfermedades, síntomas y medicamentos predeterminados
- Facturación electrónica
- Receta electrónica
- Telemedicina
- Publicidad/Promoción de servicios
- Redes de conexión
  - Hospitales
  - Aseguradoras

- Farmacias / Laboratorios Farmacológicos
- Listado Laboratorios Clínicos

De acuerdo con la especialidad de salud, el médico, psicólogo, nutriólogo, odontólogo, etc., tendrá la posibilidad de personalizar las herramientas, es decir, quitar algunos campos o incluso poder modificar el nombre por alguno que se adapte mejor a sus necesidades, siempre y cuando estos campos no estén considerados como obligatorios de acuerdo con la ley.

#### **b) Modelo de Negocio**

El modelo de negocio de esta plataforma inteligente al igual que la estructura de esta, se encuentra dividida en 2 principales vertientes.

Pacientes<sup>6</sup>: Aunque la plataforma inteligente será gratuita para pacientes<sup>6</sup>, habrá posibilidad de tener una cuenta Premium en la que, por una cuota mensual, el paciente tenga beneficios adicionales como, más almacenamiento en la nube, recordatorios de citas y medicamentos, menos publicidad, la posibilidad de darse de baja de la versión Premium sin perder todo su historial hasta el momento en el que decida darse de baja de la cuenta. Según el nivel Premium en el que se encuentre ya sea 1 o 2, variará el costo ya que los beneficios serán mayores o menores según el caso, sin embargo, adicional a si su cuenta es gratuita o pagada, su historial estará siempre disponible hasta 5 años después de que no tenga interacción en la plataforma inteligente, tal como lo estipula la NOM-004-SSA4-2012 del expediente clínico<sup>3</sup>.

Médicos: Por este lado, se les cobrará una cuota mensual para poder tener acceso a todas las herramientas descritas en el apartado de servicios, adicional, le ofreceremos una pauta para aparecer en las búsquedas que realicen los pacientes<sup>6</sup>.

Adicional, las aseguradores, farmacias y laboratorios clínicos, podrán pautar dentro de la plataforma inteligente para aparecer sugerencias o recomendaciones de acuerdo con las búsquedas de nuestros pacientes<sup>6</sup> (*remarketing*). La propuesta de valor en este tipo de pautas a terceros será la generación de los siguientes KPI's: impresiones, clics, CTR, *click off* (enviar el tráfico ya captado en la plataforma Medic hacia el propio sitio de la empresa con pauta) y la

posibilidad de generación de *leads* (prospectos) – este funnel deberá complementarse con el de las empresas en la fase final del embudo de conversión en las primeras etapas, y vía API en una etapa avanzada, con el objetivo de medir las ventas o su KPI de conversión (clics, leads, venta, formularios, entre otros), no sin dejar de mencionar que esta segunda parte saldrá de nuestro control al vivir ya en un sitio externo, sin embargo, se ofrecerá el servicio.

Por último, se analizarán datos de comportamiento en la plataforma inteligente para generar estadísticas generales tanto de médicos como pacientes<sup>6</sup>, con el fin de generar métricas y poder realizar estudios que sirvan para la industria, así como realizar mejoras dentro del sistema de la plataforma.

### **Financiamiento**

Su principal fuente de financiamiento será en sus inicios como una empresa de reciente creación (*start up*), ya sea usando alguna de las plataformas ya existentes como Play Business o algún modelo de financiamiento colectivo (*co-funding*), también podría estar apoyado por algún inversionista ángel quien sería contactado a través de algún grupo establecido en México como lo es “*Angel Ventures México*”. Este apoyo financiero, sería únicamente temporal, aunque su principal fuente de sustentabilidad será a través de distintas áreas que se mencionan a continuación, por un lado, estarán las siguientes versiones disponible de plataforma inteligente, “*Premium*” y por otro la versión “*Freemium*”, donde la primera se convierte en una suscripción pagada y la segunda, en una versión gratuita.

- Freemium: Conocido por su terminología en inglés, es el nombre que se le da al servicio de periodo gratuito de una plataforma y que regularmente es auto sostenible con publicidad, será esta alternativa una posibilidad de que los usuarios hagan uso de la plataforma inteligente del expediente clínico digital<sup>4</sup>, pero con algunas limitantes y sin acceso a ciertas herramientas que solo se encontrarán disponibles en la versión pagada. Algunos ejemplos de marcas que podrían anunciarse son Laboratorios de estudios clínicos como el Chopo, Ecolab y Polanco, y farmacias como San Pablo, del Ahorro, Benavides, entre otros.

- Premium: servicio pagado por el uso de la plataforma inteligente a modo de suscripción mensual para pacientes<sup>6</sup> y médicos, en el caso de pacientes<sup>6</sup>, esta versión contará con herramientas adicionales que la versión gratuita no tendrá, para los médicos será con costo.

Procesos: Se buscará que, para la versión Premium, no sea un impedimento el pago con tarjeta de crédito, ya que se ofrecerán distintos métodos de pago como Paypal, Safety Pay, Google Pay, Mercado Pago, u Oxxo Pay para pagos no bancarizados (efectivo).

### **Proveedores**

- Programadores
- Software / Hardware
- Consultores en finanzas y negocios
- Abogados
- Herramientas de Redes Sociales
- Herramientas digitales
- Plataformas de pago

### **Canales de distribución**

Internet – Computación / Almacenamiento en la nube (Cloud Computing)

- Aplicación Sistema Operativo Android y iOS disponible para teléfono inteligente y tableta. Y plataforma WEB.

### **Compradores**

#### 1.- Primarios

Pacientes<sup>6</sup>

- Adultos: para uso personal
- Padres de familia o tutores: Hijos menores de edad o con dependientes familiares
- Hijos con padres de la tercera edad

Médicos

- Médicos Generales
- Médicos Especialistas

- Profesionales de la salud

## 2.-Secundarios: Venta de estadísticas y publicidad en el sitio de la plataforma inteligente.

- Farmacias
- Laboratorios
- Aseguradoras
- Hospitales

## **Consumidores**

### 1.- Pacientes<sup>6</sup>

- De acuerdo con la NOM-004-SSA3-2012 paciente es todo aquel usuario beneficiario directo de la atención médica (2012). Por lo que sin importar que el paciente tenga algún padecimiento o reciba solo revisión de rutina, este podrá ir alimentando a través de sus médicos, su expediente clínico<sup>3</sup>.
- El paciente será considerado todo aquel que reciba atención médica por muy mínima que sea, que preferentemente tenga un nivel socioeconómico A/B, C+, C y C-, de entre 25 a 55 años, que radiquen en la Ciudad de México o zona metropolitana, estén en tendencia de lo sano, se preocupe por su bienestar físico o esté recibiendo atención clínica de manera frecuente, con cierto apego a la tecnología y a los dispositivos y con desarrollo de la cultura de suscripción en al menos un tipo de plataformas o servicios. Para el caso de los pacientes<sup>6</sup> menores de edad, que aún no sean económicamente independientes o personas de la tercera edad, será importante que sus familiares cuenten con las características antes mencionadas.

### 2.-Médicos:

- Todos los ciudadanos ubicados en el grupo principal 11 profesionales, subgrupo 113: médicos, odontólogos, optometristas, nutriólogos y similares y sus respectivos grupos unitarios, de acuerdo con la clasificación mexicana de ocupaciones (CMO)- histórica del INEGI.

**c) Modelo CANVAS**

<p><b>Asociaciones clave</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Médicos</li> <li>- Alianzas con Hospitales</li> <li>- Inversionistas</li> <li>- Socios fundadores</li> <li>- Ángeles Inversionistas</li> </ul>	<p><b>Actividades clave</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Estudio de mercado en médicos y pacientes<sup>6</sup>.</li> <li>2.- Desarrollo de plataforma inteligente.</li> <li>3.- Plan de comunicación y mercadotecnia.</li> <li>4.- Desarrollo de contratos.</li> </ol>	<p><b>Propuesta única de valor</b></p> <p><b>Pacientes<sup>6</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a su historial médico único estandarizado, portable y actualizable en tiempo real, que puede ser compartido con los médicos que le dan atención.</li> <li>- Posibilidad de contactar a médicos a través de una plataforma centralizada.</li> </ul> <p><b>Médicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso al historial médico único estandarizado y permanente de pacientes, sin necesidad de organizarlos personalmente con la posibilidad de compartir el historial médico único con cada médico que lo atienda.</li> <li>- Telemedicina</li> <li>- Almacenamiento en la nube de imágenes y archivos que complementan el expediente.</li> </ul>	<p><b>Ventaja competitiva</b></p> <p>Expediente clínico digital<sup>4</sup> unificado en una misma plataforma, portable y compatible entre médicos y pacientes<sup>6</sup>.</p>	<p><b>Relación con clientes</b></p> <p><b>Medios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes sociales</li> <li>- Publicidad digital: Google</li> <li>- Reseñas y calificaciones</li> <li>- Soporte en plataforma y en aplicación.</li> <li>- Congresos y convenciones para médicos.</li> <li>- Cambaceo en consultorios médicos.</li> <li>- Carreras deportivas: pacientes<sup>6</sup></li> </ul>	<p><b>Segmentos de mercado</b></p> <p>Clientes potenciales:</p> <p><b>Pacientes<sup>6</sup> o familiares de pacientes<sup>6</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad: 25-55 años</li> <li>- Género: Indistinto</li> <li>- Con computadora, teléfono inteligente o tableta.</li> <li>- Conexión a internet</li> <li>- NSE: A/B, C+, C, C-.</li> <li>- Cuentan con tarjeta de débito/crédito/PayPal o dispuestos a pagar en tiendas de auto conveniencia (únicamente versión pagada).</li> </ul> <p><b>Médicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad: 25-65 años</li> <li>- Género: Indistinto</li> <li>- Con computadora o teléfono inteligente.</li> <li>- Con conexión a internet</li> <li>- NSE: A/B, C+.</li> <li>- Con cédula profesional</li> <li>- Con RFC preferentemente</li> <li>- Con cuenta bancaria</li> </ul>
<p><b>Costos</b></p> <p><u>Costos iniciales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño sitio y aplicación</li> <li>- Publicidad</li> </ul> <p><u>Costos fijos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dominio y Hosting</li> <li>- Nube</li> <li>-Mantenimiento</li> </ul> <p><u>Costos variables</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento plataforma</li> <li>- Almacenamiento y procesamiento de datos</li> <li>- Publicidad</li> <li>- Comunicación interna</li> </ul>	<p><b>Métricas clave</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción del paciente y médico sobre usabilidad<sup>12</sup> de la plataforma.</li> <li>- Satisfacción de pacientes<sup>6</sup> sobre su consulta médica a través de puntuación y/o recomendaciones.</li> <li>- Pacientes<sup>6</sup> y médicos registrados.</li> <li>- Consultas registradas.</li> <li>- Reincidencia de pacientes<sup>6</sup> y médicos.</li> </ul>	<p><b>Fuentes de ingreso</b></p> <p><u>Intermediación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicidad de médicos, farmacias, laboratorios clínicos, aseguradoras y marcas interesados en anunciarse.</li> <li>- Suscripciones de médicos y pacientes<sup>6</sup>.</li> <li>- <i>Data &amp; Analytics</i></li> </ul>	<p><b>Medios de Pago</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mercado Pago</li> <li>- Pay Pal</li> <li>- Tarjeta de crédito o débito</li> <li>- Pagos en efectivo en tiendas de auto conveniencia.</li> </ul> <p><b>Proveedores</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Programadores de Software / Hardware</li> <li>2.- Consultores en finanzas y negocios</li> <li>3.- Abogados</li> <li>4.- Herramientas digitales</li> <li>6.-Plataformas de pago</li> </ol>	<p><b>Canales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma web responsiva<sup>10</sup> a todos los dispositivos.</li> <li>- Aplicación Android para teléfono inteligente y tableta.</li> <li>- Aplicación iOS para teléfono inteligente y tableta.</li> </ul>	<p><b>Talento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Director de IT y protección de datos</li> <li>- Programadores y desarrolladores (internos)</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura de la plataforma</li> <li>- Dominio y Hosting</li> <li>- Capital Socios fundadores</li> <li>- Financiamiento</li> <li>- Vendedor de plataforma a médicos, pacientes<sup>6</sup> y espacios publicitarios para las marcas.</li> <li>- <i>Community Manager</i></li> </ul>

**d) Nombre (*Naming*)**

Se buscó que el nombre fuera corto y fácil de recordar, que hubiera un vínculo con la parte clínica, por lo que se decidió llamar a la plataforma inteligente, “Medic”.

Nombre: Medic

Categorías: Medic Pacientes / Medic Profesionales

Eslogan: Expediente Clínico Portable Paciente / Expediente Clínico Portable Profesionales

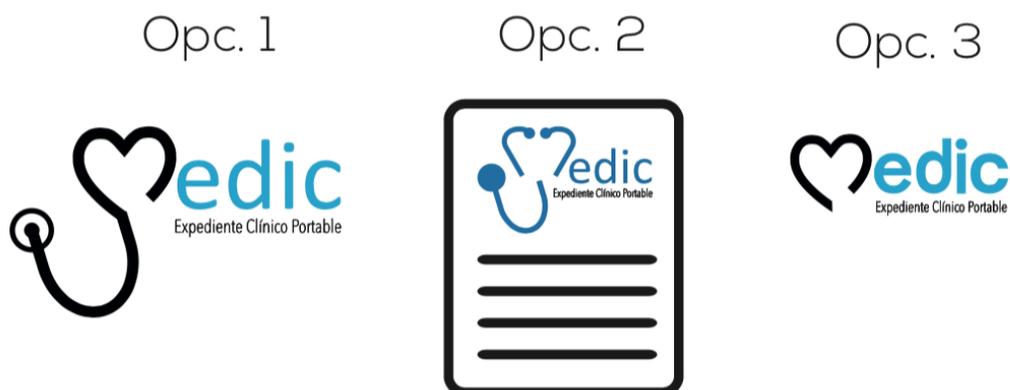
Se realizó un *focus group* a 10 personas donde se cuestionó su impresión respecto al nombre, el 100% de los participantes comentaron que lo asociaban con la industria de salud y a algunos los remitía a aplicaciones de salud o aseguradoras.

**e) Desarrollo de Isologo**

A partir de las siguientes 3 opciones se realizó un sondeo en el mismo *focus group* para detectar con qué logo los participantes se identificaban más, resultando la opción 1 y 3 las de mayor votación, sin embargo, por cuestiones de practicidad y limpieza de imagen y por el giro digital que tendrá el producto, se optó por realizar variantes de color de la opción 3.

**Tablas e Ilustraciones 36**

*Opciones de Isologo - Fase 1*



*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

### Tablas e Ilustraciones 37

Opciones de Isologo - Fase 2



*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

Al mostrar los diseños a los expertos, eligieron la opción 2 de la sección de médicos, pero para la plataforma de pacientes. Y la opción 3 de la sección de médicos para estos, sin embargo, hicieron hincapié en que el color verde y azul les remitía a Farmacias San Pablo por lo que sugirieron cambiar la tonalidad.

Fue así como se llegó a la propuesta gráfica final del isologo:

### Tablas e Ilustraciones 38

*Versión final de Isologo para Medic Pacientes - fase 3*



*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

### Tablas e Ilustraciones 39

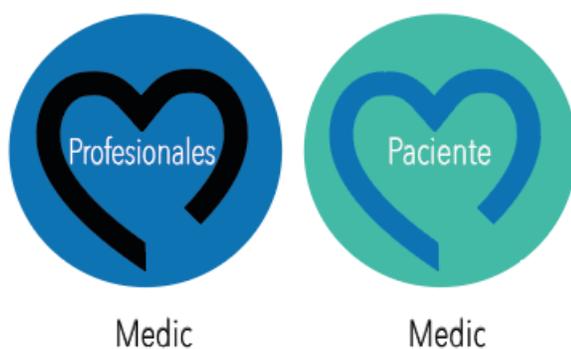
*Versión final de Isologo para Medic Pacientes - fase 3*



*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

### Tablas e Ilustraciones 40

*Propuesta gráfica de imagen de marca para aplicaciones móviles*



*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

#### **Registro de marca**

Actualmente, no existe un registro de marca ante el Instituto Nacional de la Propiedad Intelectual con este nombre. Se realizó un registro a finales del 2018 de la marca “Medic Analytics”. Cabe mencionar que si para el día en que se realice el registro de la marca el nombre ya no se encuentra disponible se propondrían alguna de las siguientes opciones:

Medic Profesionales / Medic Pacientes<sup>6</sup>

- Medyc
- Medic Expediente
- Medic History
- Expe Medic

#### f) Desarrollo de plataforma y Producto Mínimo Viable

Se llevará a cabo el desarrollo de la plataforma teniendo en cuenta el concepto “*mobile first*” en versión computadora (*web desktop*) y sitio en celular (*web mobile*), así como la versión de la aplicación para dispositivos móviles, como celulares y tabletas, con el fin de realizar las pruebas pertinentes en un universo de pacientes<sup>6</sup> y médicos seleccionados. Para esto se comenzará con un producto mínimo viable<sup>9</sup> (PMV), para posteriormente hacer los ajustes pertinentes y lanzar la versión Beta de Medic Profesionales y Medic Pacientes<sup>6</sup>.

#### Tablas e Ilustraciones 41

*Producto Mínimo Viable Medic Profesionales - Médicos*

Descripción de servicio	Versión Premium
Costo	\$550 mensual
Pacientes <sup>6</sup>	Ilimitado
Historial Clínico Digital	✓
Citas Médicas: Calendarización	Automático
Recetas: Medicamentos y datos paciente	Automático
Logo Médico/Consultorio/Hospital	✓
Almacenamiento y escaneo de estudios	2 TB
Dispositivos en múltiple uso	Aplicación / Web Mobile / Mobile
Facturación electrónica	Personalizado
Recordatorios de citas a pacientes <sup>6</sup>	✓
Confirmación de asistencia de pacientes <sup>6</sup> a cita	✓
Expediente colaborativo	✓
Resumen Clínico <sup>11</sup> en una sola hoja sin espacios en blanco	✓
Chat para pacientes <sup>6</sup> – vínculo con WhatsApp	✓

*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

## Tablas e Ilustraciones 42

### *Producto Mínimo Viable Medic Pacientes*

Descripción del servicio
Perfil del usuario: Peso, talla, alergias, historial de cirugías, tipo de sangre y enfermedades crónicas.
Almacenamiento de contacto de emergencia
Recordatorio de citas médicas agendadas.
Recordatorio de medicamentos y vacunas
Notificaciones de seguimiento con especialistas (pediatra, dentista, ginecólogo, urólogo).
Escaneo de estudios y recetas almacenadas en la nube
Dispositivos en múltiple uso: Aplicación / Web Mobile / Mobile
Almacenamiento de resumen clínico <sup>11</sup>
Directorio de médicos
Directorio vinculado con Google Maps para búsqueda de laboratorios clínicos, hospitales, aseguradoras, farmacias, fundaciones de apoyo para enfermedades crónico-degenerativas.

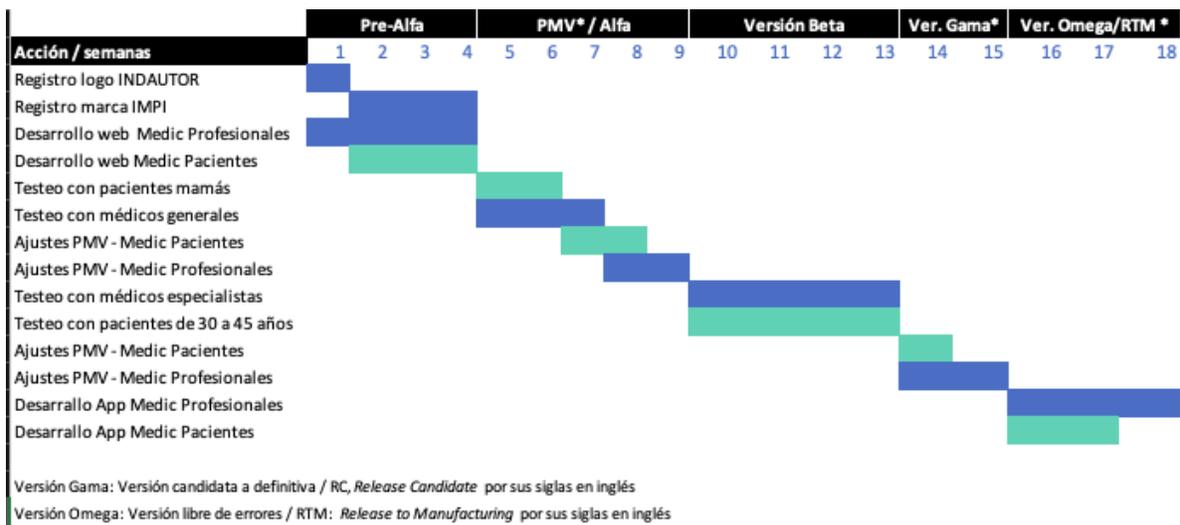
*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

- **Plan de acción/tácticas Medic Pacientes<sup>6</sup> y Medic Profesionales**

1. Registro ante IMPI e INDAutor de la marca, así como del isologo.
2. Desarrollo de versión Pre Alfa y programación del PMV<sup>9</sup> / Alfa (producto mínimo viable) en versión *web mobile*, *web desktop* y aplicación, de primera instancia para Medic Pacientes<sup>6</sup> y Profesionales.
3. Se seleccionará un grupo de pacientes<sup>6</sup> (mamás y adultos con papás dentro del grupo de adultos mayores / tercera edad. En el caso de los médicos, buscaremos que ejerzan tanto en el sector público como privado y que sean *Early Adopters* preferentemente buscaremos que sea médicos de primer y segundo contacto. Tanto en médicos como en pacientes<sup>6</sup>, se llevarán a cabo las pruebas correspondientes para ver el funcionamiento y evaluar el desempeño del PMV<sup>9</sup> tanto en la versión Medic Pacientes<sup>6</sup>, así como en Medic Profesionales.
4. Con base en los resultados se evaluarán los posibles cambios a ejecutarse para realizar los ajustes pertinentes en ambas plataformas.
5. Una vez realizados los ajustes del PMV<sup>9</sup> / Alfa, tendremos lista la versión Beta de Medic Pacientes<sup>6</sup> y Medic Profesionales tanto en aplicación, *web mobile* y *web desktop*, la cual, volveremos a probar con el mismo universo seleccionado para el producto mínimo viable, y adicional, ampliaremos el número de pacientes<sup>6</sup> y médicos para que trabajen durante un mes con la versión Beta.
6. Posterior a la versión Beta, buscaremos realizar la versión Medic Pacientes<sup>6</sup> 1.0 y Medic Profesionales 1.0 totalmente responsivas<sup>10</sup> y ya disponible en aplicación móvil para Android y iOS.
7. Se comenzarán los trámites para obtener las certificaciones de sitio seguro con las entidades correspondientes: AMIPCI y Google.

## Tablas e Ilustraciones 43

### Cronograma de implementación



Nota. Datos plasmados en semanas. Fuente: Elaboración propia.

### 8.13 Precio

#### o Objetivo:

Dentro de Medic Profesionales y Medic Pacientes<sup>6</sup>, buscamos ofrecer un precio competitivo con diferencial ante la competencia, que además dé un valor agregado al usuario, para que su experiencia de compra sea satisfactoria en cuanto al costo-beneficio, para que ambas plataformas sean atractivas a nuestro público objetivo.

#### o Estrategias

- **Plan de acción/tácticas**

El precio de lanzamiento de Medic Profesionales será de \$500 pesos mensuales en la versión estándar, pero si desean incluir facturación, tendrá un costo adicional de \$100 pesos al mes. Posteriormente en etapas más avanzadas de la vida del producto, se lanzarán versiones más equipadas con costos mayores a esta cantidad, que cubran necesidades específicas en cuanto a administración y especialidades médicas se refiere. Será una suscripción dividida en 3 niveles, básica, plus y Premium; según las herramientas que cada versión contenga, y que además le dará espacio de almacenamiento en la nube y promoción dentro de nuestro sitio, para que cuando un paciente busque tener contacto con algún servicio médico, sea el doctor de los primeros en aparecer

en las listas de búsqueda, además evitará tener presencia de publicidad externa mientras esté usando la plataforma inteligente.

#### Tablas e Ilustraciones 44

Tabla comparativa de precios de la competencia directa de Medic Profesionales

Marca		Huli Practice	Exp. Clínico	EleonorMed	MediSel	SAP	MediQuo	INC Janet	Harmoni MD	Medic Profesionales
Beneficio por Precio										
1	Precio por plataforma	\$900	\$199	\$180	\$999	NA	\$800	-	-	\$500
2	Agenda electrónica	\$500	✓	\$150	✓	-	✓	✓	-	✓
3	Publicidad para médicos sin costo adicional	\$2,500	✓	-	-	-	-	-	-	✓
4	Facturación electrónica	✓	✓	✓	✓	-	-	-	✓	\$100

Nota: Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a Medic Pacientes<sup>6</sup>, contaremos con 2 tipos de estrategias de precio:

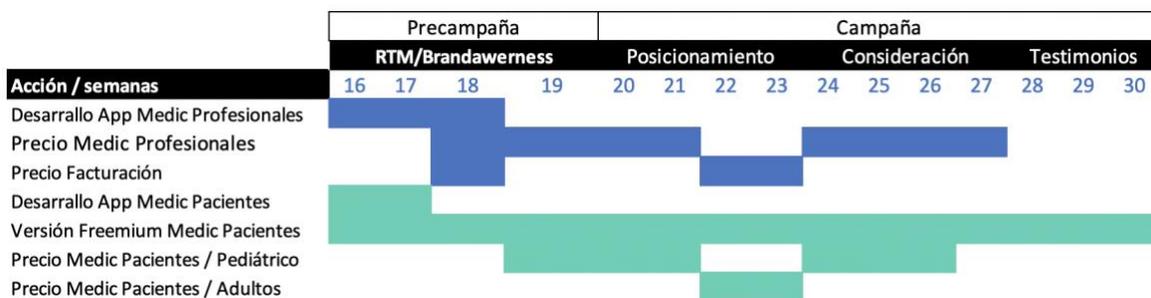
1. Freemium: Tendremos la plataforma de manera gratuita con limitantes en espacio de almacenamiento, funcionalidades restringidas, así como publicidad en distintas formas y estrategias, la cual consiste en anuncios dentro del portal de productos y/o servicios complementarios.
2. Premium: Se establecerá un mismo costo en la versión Pediátrico y/o Adultos mayores.

#### Precios por lanzamiento para Medic

- Medic Profesionales: \$500 pesos mensuales
- Medic Pacientes<sup>6</sup>: Para la versión Premium Pediátrico y adultos mayores, el costo mensual será de \$200 pesos.

## Tablas e Ilustraciones 45

### Cronograma de implementación



*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

## 8.14 Promoción y Publicidad

### o Objetivos

Dar a conocer a Medic como una plataforma única de expediente clínico digital<sup>4</sup> tanto a los profesionales de la salud, así como a los responsables de los adultos mayores y menores, principalmente bebés y niños, generando posicionamiento de marca y el deseo de adquirir el producto a raíz de la necesidad de contar con un expediente digital unificado, para así llegar a la etapa de la consideración.

### o Estrategias

- **Plan de acción/tácticas.**

Al ser una marca nueva y de reciente creación, sobre todo por la característica de ser un producto único en el mercado, se requiere realizar un arduo trabajo de posicionamiento tanto de marca como de servicios de la misma.

En cuanto a inversión publicitaria se refiere, según datos de Nielsen, la salud, es la categoría que representa un 10% del total de inversión en 27 países, siendo que en otras categorías la inversión en publicidad decreció o se detuvo durante la pandemia. Un gran aprendizaje a raíz de esta situación ha sido el tipo de anuncios que se han hecho referentes al sector salud, siendo temas de esperanza, apoyo, informativos y algunos totalmente publicitarios, pero también, promociones que ayuden a la economía del consumidor (IAB,2020).

Es por ello por lo que se tomará esto como referencia para los mensajes publicitarios que sean utilizados, también buscaremos generar contenido de valor todo el tiempo, ya que ahora más que nunca, este se convierte en una pieza fundamental para comunicar principalmente a los pacientes<sup>6</sup>, buscando tener médicos como referencia que se conviertan en líderes de opinión en el sector, que hoy en día es una de las demandas más amplias en este sector.

Para efectos de publicidad, utilizaremos una estrategia tanto online 80% como offline 20%, basada en el modelo POEM por sus siglas en inglés *Paid, Owned y Earned Media* (pagado, propio y ganado) que estará constituida en 2 fases:

1. Precampaña (*Teaser*): con el objetivo de generar posicionamiento de marca (*brand awareness*).
2. Campaña: objetivo de *branding, awareness*, posicionamiento y consideración.

## **Pacientes**

Lo ideal sería que todo ser humano cuente con este historial desde sus primeros años de vida en apoyo de sus padres y/o tutores, para además ser usado como una hoja de vida que apoye a fomentar la cultura de prevención en el área de salud de los mexicanos, por lo que será esta vertiente la campaña *teaser* del paciente, con el fin de crear conciencia sobre salud preventiva.

La industria de la salud se comporta de forma distinta al resto de las industrias, ya que aquí primero surge la necesidad y posterior a ello, el deseo, y este se da principalmente a raíz de una búsqueda. En el 2018, de 72.7 millones de internautas mexicanos, el 58% tenían interés por contenido de salud. Sin embargo, esta misma asociación estima que para el 2021 el 78% de los datos en general sean consumidos en videos y para la industria de salud sean el 67% de los interesados que consuman la información por este medio (IAB, 2018).

Así que seguiremos la guía y recomendaciones del IAB respecto al consumo de contenido de información en la industria de la salud y la tecnología, ya que Medic es una mezcla de ambos. Este público objetivo (*target*) tiene una forma distinta de comportarse ya que consume la información de la salud en ciertos formatos y en otros muy distintos es como le gusta hacer búsquedas.

Para el 2018 el formato preferido para consumir información de salud era:

Industria	Leerlo	Imágenes	Video
Salud	85%	85%	90%
Tecnología	48%	47%	58%

Nota. Fuente: (IAB, 2018)

Sin embargo, ¿en qué formatos se busca la información de salud? El **63%** prefieren el texto **46%** video y el **40%** imagen. Así que desarrollaremos varios formatos enfocándolos en 2 vertientes:

- Cómo consume: en redes sociales mediante videos e imágenes
- Cómo busca: textos a través de Google, páginas web y blogs.

Además, con el objetivo de generar bases de datos de posibles interesados, así como seguidores, tendremos en toda la etapa de campaña, llamados a la acción (*call to action*) a formularios, página web, blog y redes sociales.

La estrategia tendrá 3 fases importantes en las que se centrará por etapas de acuerdo con las necesidades y objetivos de comunicación:

- Fase 1.- Campaña informativa a través de Social Media y Blogs para concientizar a los pacientes<sup>6</sup> de la importancia de tener un historial clínico unificado de fácil acceso y haciendo posicionamiento de marca.
- Fase 2.- Hacer notar a los pacientes<sup>6</sup> que está regulado que todo paciente al recibir atención médica debería tener un historial clínico y tienen derecho de solicitar y poseer esa información a través de imágenes y textos. Seguir reforzando el posicionamiento de marca.
- Fase 3.- Comunicar el producto: realizar pequeños videos donde se muestre cómo se utiliza la plataforma inteligente, las herramientas y funcionalidades que se tienen.

Los principales vendedores serán los pacientes<sup>6</sup>, ya que son ellos con quienes realizaremos campañas de concientización sobre la importancia que tiene el poder contar con el expediente clínico<sup>3</sup> sobre todo a futuro, para ello habrá testimonios reales de personas de la tercera edad; también se buscará informarles de manera lúdica respecto a los derechos de la información del historial clínico que como pacientes<sup>6</sup> tienen y las posibilidades de solicitarlo en caso de requerirlo, esto será a través de artículos en el apartado de noticias de la plataforma inteligente o blog, dicha

información será enviada a través de *Newsletters*. Por lo que al tener a los pacientes<sup>6</sup> consientes de esto, serán ellos mismos quienes soliciten a las instituciones médicas y/o médicos, el correcto llenado de su historial clínico dentro del usuario de la plataforma inteligente, además, con esto, se apostará a la publicidad de boca a boca (*WOM: worth of mouth*) que a su vez se busca que se convierta en mercadotecnia de recomendación a través de embajadores de la marca del producto (*Advocacy Marketing*).

Toda esta estrategia, estará complementada de una estrategia de mercadotecnia 360º que en adelante se detallará.

Aunado al punto anterior, la plataforma inteligente tendrá la posibilidad de contar con puntuación y reseñas o testimonios de los usuarios actuales, así como de médicos, con el fin de generar publicidad orgánica y que los prospectos (leads) potenciales, se sientan seguros al probarla. Estos primeros testimonios que incluso no solo serán escritos, sino también con videos, serán obtenidos gracias a una prueba piloto con un consultorio médico pequeño y sus pacientes<sup>6</sup> de la Ciudad de México, con el fin de revisar qué ajustes son necesarios y analizar el producto mínimamente viable, que se haya realizado con base a la información de la previa investigación de mercado obtenida.

Es importante mencionar que, siempre se buscará comunicar la seguridad que tendrán los datos proporcionados tanto por médicos como por pacientes<sup>6</sup> y esto será alineado siempre con lo estipulado ante la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

A continuación, se enlistarán los canales mediante los cuales se llevará a cabo dicha estrategia:

### **Redes Sociales**

A raíz de la pandemia, el 80% del diálogo en redes sociales se da gracias a programas noticiosos referentes a salud, de acuerdo con datos proporcionados por Nielsen IBOPE. (IAB, 2020). En el 2018, 6.2 de cada 10 personas en México preferían ver contenido de salud en redes sociales, el 37% de la población usan aplicaciones móviles relacionadas al seguimiento de salud y el 32% no adquiere servicios médicos como hospitales, medicamentos, consultas médicas, etc., sin antes hacer

búsquedas previas en internet. El contenido que más les es atractivo a los pacientes<sup>6</sup> es el referente a prevención de padecimientos, seguida con 20% menos, de información sobre tratamientos innovadores (IAB,2018).

Otro impacto importante y cambio en México, es el uso de redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram para el sector salud, siendo el Instituto Mexicano de Seguro Social quien ha liderado su presencia en estas redes, es por eso por lo que consideraremos estas 3 redes desde la precampaña hasta la campaña, y puntualmente en la campaña sumaremos también YouTube y TikTok con el objetivo de tener presencia también en el formato video, con contenido que hable de lo fácil y funcional que es contar con esta plataforma de expediente clínico electrónico<sup>4</sup> (ECE), así como reforzar el mensaje de la importancia de contar con este.

El objetivo será crear conciencia en pacientes<sup>6</sup> y posteriormente dar a conocer la plataforma. Se buscará el apoyo de los médicos que se encuentren en la prueba piloto de Medic para generar contenido de valor con información relevante enfocada a la prevención que se pueda incluir como material dentro de los posteos en redes sociales.

- Twitter es la red donde los usuarios consumen la mayor cantidad de información y también fue una red beneficiada que incrementó su uso gracias al Covid 19, teniendo 100 envíos de tweets cada 6 minutos. La fidelidad (*engagement*) en esta red ha sido del 77% en conferencias de la Secretaría de Salud. (IAB, 2020).
- Instagram: De acuerdo con Shareablee, las categorías de fitness & health, obtuvieron los mejores índices de lealtad y compromiso (*engagement*) (IAB, 2020).
- Facebook: Es la red social que usa el 90% de las personas para temas relacionados a salud, al 29% les gusta seguir a los médicos, sin embargo, no es información que compartan, la usan más a modo de consulta (IAB, 2018).
- YouTube y TikTok: Dado que el formato donde más se consume información de salud es el video, se contará con un canal propio de YouTube y TikTok que será alimentado incluso con información brindada por los médicos, pero a su vez, usaremos esta red para pautar videos segmentados al igual que el resto de las redes para dar a conocer Medic Pacientes<sup>6</sup>.

## **Blog**

Se contará con un blog dentro de la misma página de la plataforma para que la gente pueda encontrar valor adicional en Medic y que a su vez, logre cubrir la necesidad de búsqueda del sector dentro de un lugar seguro, pero que también hable de las bondades de Medic y que tenga un botón que los lleve a la página oficial de la plataforma. Este blog tendrá pautas en Google AdWords con el objetivo de generar posicionamiento y estar donde presente donde nuestro público objetivo (*target*) busca, ya que para cuestiones de búsquedas de salud 8 de cada 10 las realizan directo en buscadores y no en redes sociales (IAB, 2018).

## **Google AdWords**

Una de las estrategias es buscar palabras relacionadas a la industria de salud y expediente clínico<sup>3</sup> como tal, para de esta forma tener mayor cobertura con menor inversión.

## **Remarketing**

Presencia en cada búsqueda relacionada para generar leads a través de esta herramienta, llevándolos a una *landing page* y desde ahí dar la versión gratuita Premium por 1 mes a aquellas personas que proporcionen sus datos y descarguen la aplicación.

## **Display / Banners Digitales / Webinars / Programática**

Se contará con banners publicitarios digitales a través de Google con segmentación enfocada a nuestro público objetivo (*target*), pero también se buscará tener presencia dentro de páginas relacionadas a salud, de cuidado para bebés y de adultos mayores con *call to action* a la página de la plataforma Medic Pacientes<sup>6</sup> donde se impartirán *webinars* con el objetivo de generar bases de datos.

## **SEM y SEO**

Al igual que en el blog, habrá apoyo en los motores de búsqueda tanto orgánicos como pagados (*Search Engine Marketing* y *Search Engine Optimization*), para lograr un mejor posicionamiento de la página, pero principalmente para darla a conocer y generar leads potenciales. La parte orgánica (SEO), desde la creación la página, se contará con los requerimientos para que Google dé un mejor posicionamiento.

### **Push Notifications**

Se harán segmentaciones por zona geográfica y mediante personas que tengan aplicaciones descargadas referentes a la salud, también se hará *remarketing* con una *push notification* a todas aquellas personas que hayan entrado al blog o página web de la plataforma.

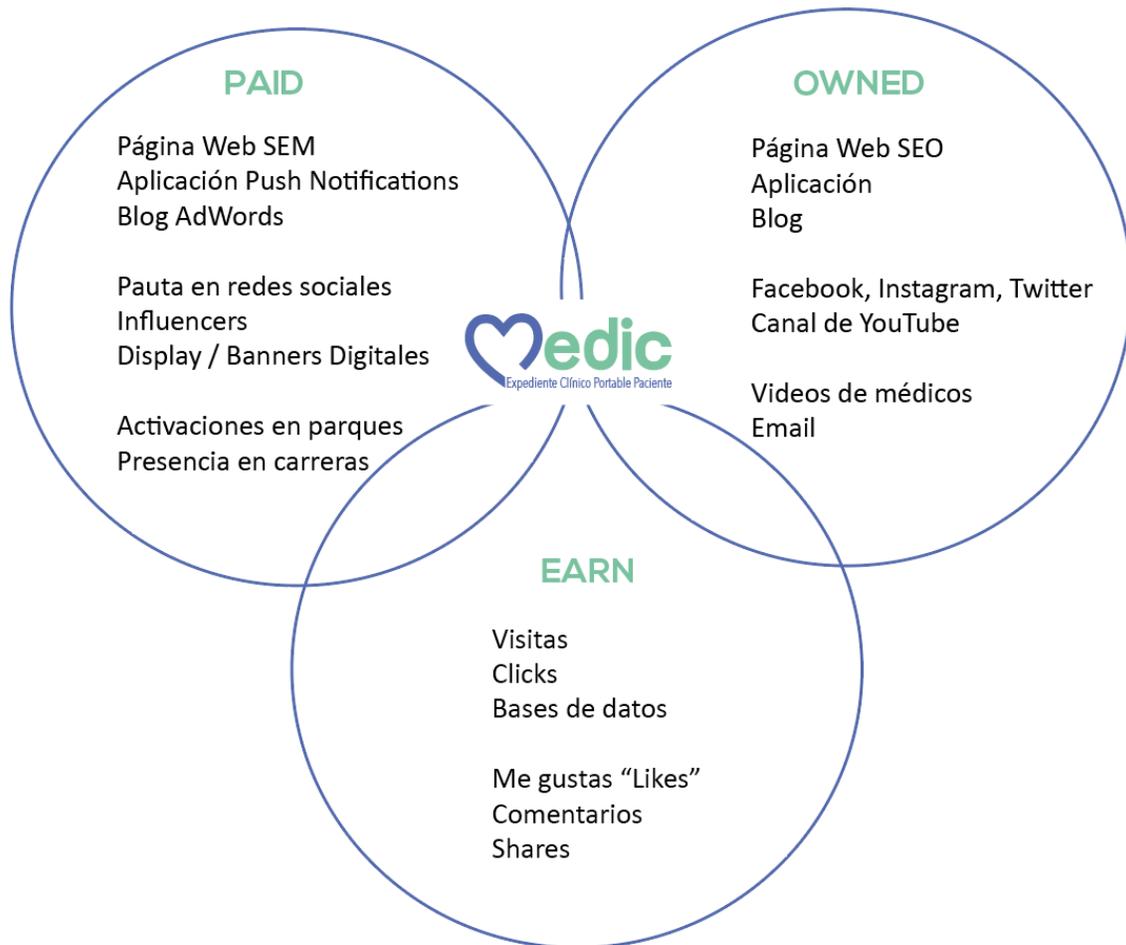
También se considerará asistir a congresos para médicos, aprovechando los medios digitales de proximidad para reforzar a través de *push notifications* la presencia y los beneficios exclusivos que se tendrán y lograr hacer miembros a los médicos ese día. Además, se les proporcionará internet gratuito en dichos congresos a cambio de sus datos, con el fin de generar nuevos leads y base de datos que posteriormente se abordarán a través de *newsletters* o campañas de email marketing.

### **Offline**

Se cree que, una vez más que las personas estén más adaptadas a la nueva normalidad, la gente tendrá un gran deseo por realizar actividades al aire libre y en contacto con la naturaleza, por lo que se tendrá presencia en competencias de atletismo, especialmente las enfocadas a mujeres como la carrera maratón de la mujer, Bonafont, Nike, Barbie Run y aquellas relacionadas con temas de salud como la carrera Rosa Fuerte cuyo objetivo es apoyar a las mujeres sobrevivientes del cáncer. Para ello se generarán alianzas con las empresas organizadoras como Run MX y Emoción Deportiva para garantizar la presencia en dichos eventos. Activaciones en los principales parques para correr de la Ciudad de México y Zona Metropolitana, así como en el Ciclotón de Reforma que se lleva a cabo una vez al mes, será otra de las actividades a las que se pondrá foco. En ambos casos, habrá dinámicas y premios para aquellas personas que durante la activación y/o evento, descarguen la aplicación, para en un futuro poder enviarles *push notifications* mediante la aplicación.

## Tablas e Ilustraciones 46

P.O.E.M – Paid Owned Earn Media (Medios Pagados, Propios y Ganados)



*Nota:* Fuente: Elaboración propia basada en el modelo POEM de Forrester Research, 2009.

Por último, la estrategia antes mencionada será enfocada en el embudo de conversión de acuerdo con la etapa en la que nos encontremos con el principal objetivo de adquisición de *leads* (prospectos) potenciales y clientes y de tener claridad del comportamiento del consumidor (*consumer journey*).

## Tablas e Ilustraciones 47

### Embudo de conversión para Medic Pacientes



*Nota:* Fuente: Elaboración propia basada embudo de conversión, 2024.

### Médicos

A raíz de la pandemia, aprendimos a digitalizarnos y el sector salud también lo ha ido haciendo poco a poco, teniendo la necesidad de buscar herramientas que los ayuden con su objetivo (IAB, 2020), tal como sucedió con la receta electrónica, la telemedicina y la digitalización del expediente electrónico que se volvió mandatorio, por ello para los médicos, la publicidad se enfocará en cómo facilitarles la atención médica a distancia y serán capacitados en cómo volverlos más digitales, también se les hablará de los beneficios que Medic Profesionales tiene y la forma en la que les facilitará su trabajo. Por otro lado, se reconocerá a los médicos por ser esos héroes de capa blanca que tanto apoyaron en esta pandemia.

Las fases para la comunicación de la plataforma Medic Profesionales, serán de la siguiente forma con sus respectivos objetivos:

- Fase 1.- Posicionamiento de la plataforma como:
  - Una herramienta universal para almacenar el expediente clínico<sup>3</sup> de pacientes<sup>6</sup> e información general de los mismos con espacio en la nube, con acceso desde cualquier dispositivo en cualquier lugar.
  - Una herramienta para unificar la atención de todos los especialistas
- Fase 2.- Cápsulas de video donde se muestren las herramientas de la plataforma y cómo facilita el trabajo administrativo a los médicos, ejemplo, agenda, asistente que le recordará tanto al médico y al paciente las fechas de citas y, además, le ayudará a confirmar con los pacientes<sup>6</sup> la asistencia a sus citas para de esta forma tener un mejor control de su agenda, y red de comunicación que le permitirá ampliar su cartera de pacientes<sup>6</sup>.
- Fase 3.- Generar *Worth of mouth* entre médicos enviándoles información relevante a través de un blog, *webinars*, sitio web y *mailing* para dar de qué hablar y con esto posicionar la marca.
- Fase 4.- Generación bases de datos y leads a través de:
  - Sitio Web - Formularios
  - *Webinars* para informar del producto y temas relevantes a médicos
  - Pruebas del producto gratuitas a cambio de sus datos
- Fase 5.- Generar lealtad en clientes con promociones y/o descuentos.

### **Redes sociales**

Para los médicos, dentro de la estrategia de publicidad se incluirán también redes sociales, con el objetivo de crear posicionamiento de Medic, haciendo un mix de mensajes de beneficios de la plataforma, así como reconocimiento en estas tanto en lo orgánico, como en las pautas.

Para todos los llamados a la acción (*call to action*) que se hagan dentro de la estrategia, se usarán ligas de Bitly.com que se podrán medir y monitorear para tener de esta forma una medición precisa y accionar rápido en caso de que haya que hacer algún ajuste en la estrategia.

- Twitter: se pautarán además de posteos, también la sección de noticias, que se alimentará con los artículos del blog y noticias relevantes con beneficios, avances y actualizaciones de Medic Profesionales.
- YouTube: Para el caso de Medic Profesionales, el canal contendrá *tips* para facilitar la parte administrativa de una consulta médica, así como tutoriales del uso de Medic. Pero, además,

se usará esta red social para pautar anuncios donde se impulsará a los médicos a contratar la plataforma.

- Facebook: Esta red será usada para posicionamiento de la marca, sin embargo, también habrá pautas con *call to action* a la página donde haya formularios para generación de leads, adicional, se buscará a expertos de la salud que den *webinars* o *master class* gratuitos dirigidas a médicos, con el objetivo de ofrecerles la plataforma al final con un beneficio exclusivo si se contrata al momento.
- LinkedIn: Se utilizarán las historias, posteos orgánicos y con pauta, posteos con direccionamiento al blog, se colocarán videos y se utilizará Sales Navigator para generación de leads.

## **Blog**

Será alimentado principalmente con artículos para médicos como *tips* para brindar consultas con herramientas digitales, dónde se tomarán las mejores prácticas de otros médicos a quienes se entrevistarán y de esta forma generaremos mayor *engagement* de los médicos quienes leen a Medic. De igual forma que con los pacientes<sup>6</sup>, se colocará un llamado a la acción (*call to action*) a suscripciones de este blog y un botón para probar y/o contratar Medic. De igual forma al blog, se le colocará pauta con Google AdWords para un mayor posicionamiento.

## **Display / Banners Digitales / Webinars / Programática**

Al igual que con la plataforma para pacientes<sup>6</sup>, se tendrá presencia en sitios web a través de campañas de *display* (banners). Se buscará tener también presencia en banners dentro de sitios relevantes para médicos, por ejemplo, revistas mexicanas de la salud y/o para médicos.

## **SEM y SEO**

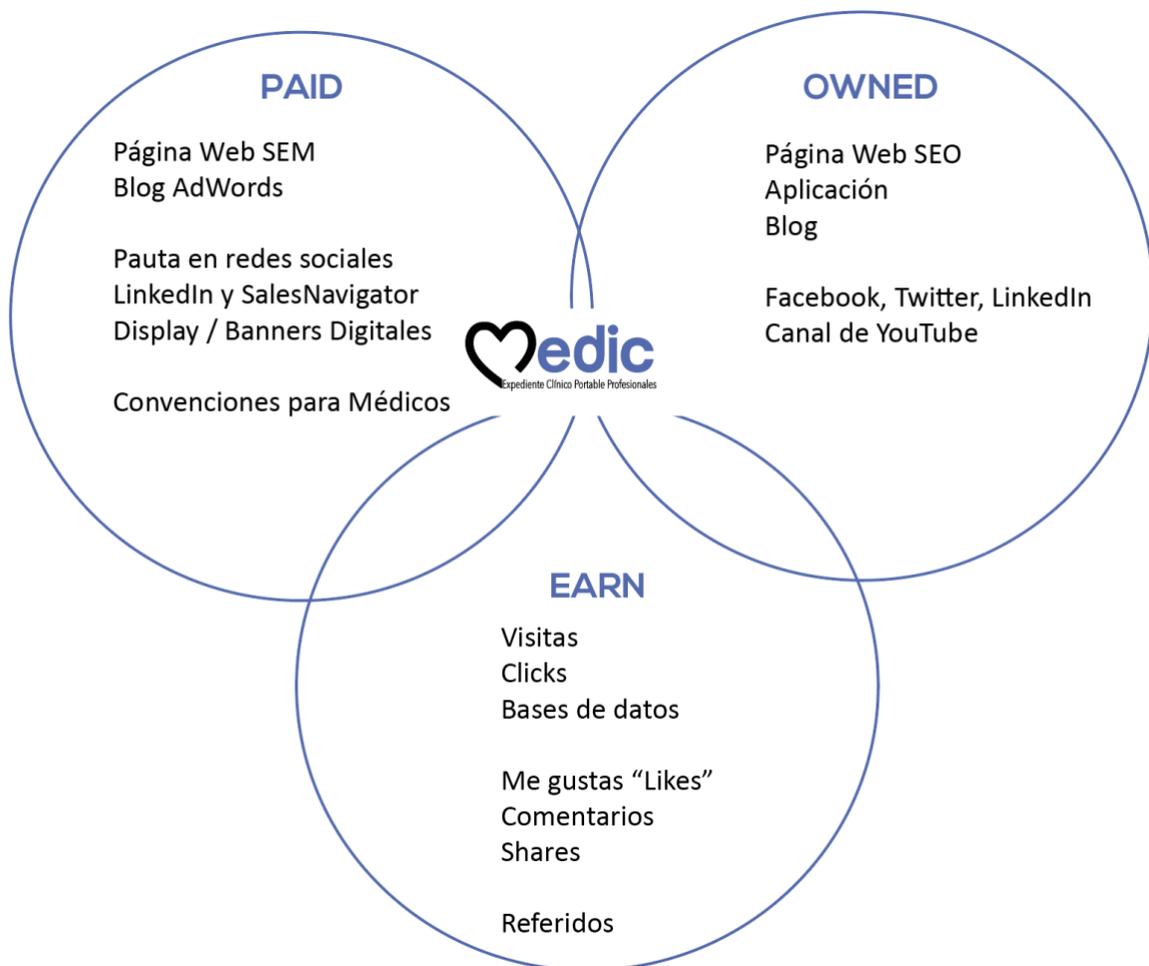
También en la parte de médicos, habrá inversión en los motores de búsqueda (*Search Engine Marketing, SEM*), pero también se harán esfuerzos en la parte orgánica (*Search Engine Optimization, SEO*), con esta pauta se busca además de dar a conocer a Medic, que aparezca en resultados además de expediente clínico<sup>3</sup>, también como agenda médica, facturación, asistente médico virtual, telemedicina, entre otros.

## Convenciones para médicos

Los médicos a menudo se están actualizando y frecuentan las convenciones a nivel nacional e internacional, es por ello por lo que se buscará tener presencias en estas, ya sea mediante patrocinios o algún stand, e incluso en las que sean de manera virtual. Algunas convenciones relevantes en México son, Healthnology México, ExpoMED y Congreso Nacional de Ortopedia y Traumatología.

## Tablas e Ilustraciones 48

*P.O.E.M – Paid Owned Earn Media (Medios Pagados, Propios y Ganados)*



*Nota:* Fuente: Elaboración propia basada en el modelo POEM de Forrester Research, 2009.

El embudo de conversión para Medic Profesionales quedaría de la siguiente forma:

### Tablas e Ilustraciones 49

#### Embudo de conversión para Medic Profesionales



Nota: Fuente: Elaboración propia basada embudo de conversión para profesionales, 2024.

### Tablas e Ilustraciones 50

#### Cronograma de implementación

Acción / semanas	Precampaña				Campaña										
	Brand awerness				Posicionamiento				Consideración				Testimonios		
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Blog Medic Profesionales															
Social Media Medic Profesionales															
Display Medic Profesionales															
SEM Medic Profesionales															
Offline Medic Profesionales															
Blog Medic Pacientes															
Social Media Medic Pacientes															
Display Medic Pacientes															
SEM Medic Pacientes															
Push Notifications Medic Pacientes															
Offline Medic Pacientes															

Nota: Fuente: Elaboración propia.

## 8.15 Distribución

### o Objetivo

Generar la mayor cantidad de descargas en la aplicación y suscripciones posibles en aplicación y versión escritorio, tanto en médicos como en pacientes<sup>6</sup>, ya sea en la parte *freemium o premium*, con apoyos de medios online, así como offline.

### o Estrategias

- Plan de acción/tácticas

**Versión Beta:** Se comenzará con distribuir en la primera etapa a aquellos médicos y pacientes<sup>6</sup> que estuvieron dentro de las pruebas BETA de la plataforma:

- Médicos Beta: Grupos de médicos de distintas especialidades
- Pacientes<sup>6</sup> Beta: Grupos de mamás

**Programa de lealtad Medic:** Se buscará que los médicos y los pacientes<sup>6</sup> que ya son clientes, e incluso los que empiecen desde la prueba piloto, sean los principales embajadores de la marca, así que se ofrecerá un programa de lealtad a ambos donde por cada paciente que se una a la plataforma o médico, se les darán días de uso gratis y/o servicios adicionales que se contratan con precio extra.

### Pacientes<sup>6</sup>

- Asociaciones y/o fundaciones: En la parte offline, se buscará tener presencia con asociaciones o fundaciones para incentivar la necesidad de contar con una plataforma digital para poder llevar el histórico de su padecimiento. En este punto es muy probable que se haga uso de la versión *freemium*, debido a que el objetivo es tener el mayor número de suscripciones, en un futuro buscaremos monetizar a esta versión a través de espacios de publicidad vendidos dentro de la plataforma.
- Laboratorios: Se crearán alianzas con los grandes laboratorios de la CDMX y Zona Metropolitana para absorber el almacenamiento en la nube de los pacientes<sup>6</sup> que sean usuarios de la plataforma, con el objetivo de generar bases de datos. Otra opción será comprando espacios físicos y banners digitales dentro de sus correos de envíos de estudios con *call to action* a nuestra página de la plataforma, o bien, programática.

- **Activaciones:** Dentro de las activaciones en carreras deportivas, parques o el Ciclotón, se estará teniendo distintas actividades que se ofrecerán de forma gratuita como pesarte, medirte el azúcar, pruebas rápidas de VIH, obesidad, índice de masa corporal, etc., a cambio de descargar la aplicación y/o suscribirse a la página de la plataforma.
- **Digitales:** Se dará seguimiento a los leads que se hayan generado a raíz de las campañas de *Display*, *Google AdWords* y *Social Media* para concretar la suscripción, se buscará hacerlo de una forma muy auto gestionable mediante tutoriales.

### Médicos

- **Convenciones:** También para los médicos se tendrán promociones y/o beneficios adicionales si se suscriben durante las convenciones donde haya presencia.
- **Sales Navigator:** Por medio de esta herramienta de LinkedIn, se buscará hacer envíos de mensajes patrocinados con InMail, para concretar el mayor número de citas virtuales posibles o físicas, con el fin de realizar una demostración de la plataforma y con ello elevar el número de suscriptores.
- **Digitales:** Al igual que con los pacientes<sup>6</sup>, se dará seguimiento a los leads que se hayan generado a raíz de las campañas de *Display*, *Google AdWords* y *Social Media*, pero en este caso se buscará concretar citas idealmente virtuales e incluso programar pequeños *webinars* para explicar con más detalle los beneficios de Medic Profesionales con el objetivo de concretar la suscripción con algunos días de free trial.
- **Consultorios:** Se enviará al equipo de fuerza de ventas a visitar consultorios de la CDMX y Zona Metropolitana con el fin de generar una base de datos robusta y suscripciones.

### Tablas e Ilustraciones 51

*Cronograma de implementación*

<b>Acción / semanas</b>	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
Asociaciones y Fundaciones - Pacientes							■	■	■	■	■	■	■	■	■
Laboratorios - Pacientes								■	■	■	■	■	■		
Activaciones - Pacientes		■		■						■				■	■
Digitales - Pacientes	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Convenciones - Profesionales			■				■				■				■
Sales Navigator - Profesionales	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Digitales - Profesionales	■	■	■			■	■	■	■		■	■	■	■	
Consultorios					■	■	■		■	■	■		■	■	■

*Nota:* Fuente: Elaboración propia.

## 9. Conclusiones Generales

Dentro de las entrevistas a médicos tanto en el sondeo exploratorio, así como en las entrevistas a profundidad, concluyen en la importancia de contar con una historia clínica, incluso desde el nacimiento y que esta sea alimentada a lo largo de la vida del paciente, por lo que en la teoría se respalda que este debe ser un documento básico e idealmente deberá contener toda la vida del paciente, sin embargo, a lo largo de la vida de este, recibe atención clínica en distintas instituciones tanto públicas como privadas, pero la información queda dispersa, y es aquí donde se concluye que para darle solución a esta necesidad, se tenga una plataforma que pueda almacenar toda la información conjunta en un mismo lugar, y de esta forma facilitar el tratamiento y seguimiento a enfermedades principalmente crónicas durante el tiempo que sea necesario, ya que los médicos en sus entrevistas, pero también en la teoría se argumenta que al tener los correctos antecedentes clínicos, es más sencillo el diagnóstico y el seguimiento a cualquier enfermedad.

La cultura de prevención en la salud está cobrando más importancia, sobre todo a raíz de la pandemia por COVID-19, sin embargo, antes de la pandemia, el sector salud ya había detectado esta brecha en la falta de cultura de prevención y dentro de la investigación, los mismos pacientes consideran relevante mantenerse informados mediante la plataforma Medic, razón por la que se concluyó en que será utilizada esta relevancia para el posicionamiento de la plataforma, ya que uno de los objetivos será crear conciencia de prevención en la salud. Sobre todo, porque en la teoría nos encontramos con el impacto económico que tienen los mexicanos a raíz de una enfermedad crónica, ya sea desde el paciente afectado, así como sus familiares, aún contando con seguros de gastos médicos menores y mayores. Según la teoría obtenida en el marco teórico, esto hace que México sea el segundo país con mayor porcentaje en gasto del sector salud y que ocasiona que millones de familias caigan en pobreza.

El sondeo exploratorio que se realizó con los médicos, previo al desarrollo del caso de estudio, fue clave para darle una mejor directriz a la creación de la plataforma Medic y que desde las primeras versiones fuera aceptada por médicos, adicional, esta parte se resalta constantemente dentro de las entrevistas a profundidad, donde se hizo mucho hincapié respecto al acceso de los pacientes a toda esta información y al mal uso al que podría estar expuesta su historia clínica, ya que al ser información delicada, hay que tener cuidado con el manejo de la misma, sobre todo en pro del paciente, es por ello que se decide avanzar con la opción de que el paciente pueda tener acceso al

encriptado del expediente clínico para poderlo compartir con su médico o institución de preferencia.

Aunque a la institución de salud y a algunos médicos les cuesta la idea de compartir la información del expediente clínico al paciente (información obtenida de las entrevistas a profundidad), están conscientes y de acuerdo con que la información contenida corresponde en su totalidad al paciente y este tiene derechos y autoría sobre la misma, sin embargo, dentro de las entrevistas a profundidad, los pacientes argumentan desconocer que ellos son los dueños del contenido de su expediente clínico, e incluso, algunos de ellos comentan que tuvieron la necesidad de solicitarlo por una emergencia clínica y el hospital les negó la entrega de dicha información, es por ello que será de suma importancia sensibilizar a los médicos y a su vez, informar y orientar a los pacientes para la solicitud de esta información. Como vimos a lo largo de los antecedentes, la Secretaría de Salud ya solicita que el expediente clínico sea electrónico (ECE), lo cual facilitará aún más esta portabilidad.

Respecto a la estrategia y el plan de mercadotecnia para el lanzamiento de Medic, se determinan 4 principales retos, que deberán ser cubiertos en la comunicación de la estrategia, estos retos son, producto, educación a médicos y pacientes, seguridad de la información y comunicación de la plataforma.

En cuanto a producto, es importante resaltar que el PMV (producto mínimo viable), es el resultado del *benchmark* realizado a la competencia directa (en los casos en los que existe), así como competencia indirecta, sin embargo, también se consideraron las recomendaciones obtenidas en las entrevistas a profundidad de los médicos, expertos en plataformas digitales de salud y pacientes, esto con el objetivo de agregar valor y brindar una plataforma mucho más atractiva, eficiente y competitiva.

Sobre la comunicación de la plataforma, se determina que sea una estrategia que cubra tanto al canal *offline*, así como *online*, esto por la naturaleza del *target*, pero basado en el modelo POEM para eficientar al máximo los recursos y maximizar la campaña. Dicha estrategia se basa en las 4 P's de la publicidad, buscando robustecer la comunicación para que la campaña sea efectiva, es por ello se decidió crear una campaña *teaser* y después la campaña general, para construir el

posicionamiento de la marca Medic, así como reforzar la cultura de prevención y trabajar en mostrarles la importancia de tener un expediente clínico, y a su vez, generar la necesidad de este.

## 10. Referencias Bibliográficas

Agencia Española Protección de Datos, AEPD. (2024) ¿Cuándo es aplicable el Reglamento General De Protección de Datos (RGPD)? Extraído el 03 de marzo del 2024 desde [https://www.aepd.es/preguntas-frecuentes/2-rgpd/1-de-aplicacion/FAQ-0201-cuando-es-aplicable-el-rgpd#:~:text=El%20Reglamento%20General%20de%20Protecci%C3%B3n%20de%20Datos%20\(RGD\)%20entr%C3%B3%20en,lo%20previsto%20en%20el%20mismo](https://www.aepd.es/preguntas-frecuentes/2-rgpd/1-de-aplicacion/FAQ-0201-cuando-es-aplicable-el-rgpd#:~:text=El%20Reglamento%20General%20de%20Protecci%C3%B3n%20de%20Datos%20(RGD)%20entr%C3%B3%20en,lo%20previsto%20en%20el%20mismo)

Alcaraz Agüero, M., Nápoles Román, Y., Chaveco Guerra, I., Martínez Rondón, M., & Coello Agüero, J. M. (2010). La historia clínica: un documento básico para el personal médico. *Medisan*, 14(7).

Alcocer, J. (2017) En México sólo hay un médico por cada 348 habitantes: INEGI. *Publimetro*. Extraído el 9 de octubre del 2018 desde <https://www.publimetro.com.mx/mx/noticias/2017/10/23/mexico-solo-medico-348-habitantes-INEGI.html>

Álvarez, E. (2017) INAI: la titularidad de los datos personales contenidos en expediente clínico es únicamente del paciente extraído el 7 de septiembre del 2018 desde <http://www.thomsonreutersmexico.com/index.php/noticias/3433-inai-la-titularidad-de-los-datos-personales-contenidos-en-expediente-clinico-es-unicamente-del-paciente>

Asociación del Internet. AMIPCI (2018) Sello de Confianza. Extraído el 15 de enero del 2019 desde <https://sellosdeconfianza.org.mx/?op=que>

Asociación del Internet.mx. (2019) Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018 extraído desde <https://sellosdeconfianza.org.mx/?op=que>

Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión, AMAI (2018). Nivel Socio Económico AMAI 2018.

Barra, C., Torres M., E., & Vásquez-Parraga, A. Z. (2011). Formación y antecedentes de la lealtad del paciente en el contexto de los servicios médicos privados. *Estudios De Administración*, 18(2), 49-78.

Benassini, M. (2009). *Investigación de mercados: Enfoque para América Latina*. Pearson Educación. <https://docplayer.es/16463936-Segunda-edicion-marcela-benassini.html>

Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios. (2021). Sistema de recetarios electrónicos para medicamentos de fracción I. Extraído el 19 de junio del 2022 desde <https://www.gob.mx/cofepris/acciones-y-programas/sistema-de-recetarios-electronicos-para-medicamentos-de-fraccion-i>

Comunicado de prensa Núm. 352/21. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI. (2021). Extraído el 19 de junio de 2022 desde [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/ENDUTIH\\_2020.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/ENDUTIH_2020.pdf)

Cruz, Alejandro, (2019). INEGI alista censo 2020; estima 128 millones de mexicanos. La Jornada. Extraído noviembre de 2020 desde <https://www.jornada.com.mx/ultimas/economia/2019/06/17/inegi-alista-censo-2020-estima-128-millones-de-mexicanos-7409.html>

Cuenca Garcell, K., Rodríguez Linares, M. L., Soto Cortés, A. D., & Pentón Rodríguez, O. (2014). La historia clínica estomatológica<sup>3</sup> como herramienta en el método clínico y documento medico legal. Revista Cubana de Medicina Militar, 43(4), 534-540.

Diario Oficial de la Federación. (2019). DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley General de Salud y de la Ley de los Institutos Nacionales de Salud. Extraído el 19 de junio del 2022 desde [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5580430&fecha=29/11/2019&print=true#:~:text=Art%C3%ADculo%2077%20bis%209.,medicamentos%20y%20dem%C3%A1s%20insumos%20asociados.](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5580430&fecha=29/11/2019&print=true#:~:text=Art%C3%ADculo%2077%20bis%209.,medicamentos%20y%20dem%C3%A1s%20insumos%20asociados.)

Fernández Ortega, M.A. (2004). El impacto de la enfermedad en la familia.

Gobierno de México, (2021). Información del expediente clínico. Extraído el 04 de septiembre de 2022 desde <https://www.gob.mx/salud/hraepy/acciones-y-programas/informacion-del-expediente-clinico>

Guerrero, María, (2016). La investigación cualitativa. Revista de la Universidad Internacional del Ecuador. Extraído el 24 de julio del 2022 desde <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3645/3/document.pdf>

Interactive Advertising Bureau, IAB México, (2018), Estudio de consumo de medios y dispositivos 2018, Corte Salud 1ª edición, (2018).

Interactive Advertising Bureau, IAB México, (2020) *Insights* de comunicación, publicidad digital para el sector salud ante el Covid-19, (2020).

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI, (2021). Censo de Población y Vivienda 2020. Extraído el 19 de junio del 2022 desde <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI. (2020) Estadísticas de propósito del día mundial de la población. Extraído el 29 de noviembre de 2020 desde [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2020/Poblacion2020\\_Nal.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2020/Poblacion2020_Nal.pdf)

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la información y Protección de Datos Personales, INAI, Normativa y legislación en PDP Leyes en México para la protección de datos Personales. (2024). Extraído el 03 de marzo del 2024 desde [https://micrositios.inai.org.mx/marcocompetencias/?page\\_id=370#:~:text=La%20LFPDPPP%2C%20publicada%20en%20el,y%20el%20derecho%20a%20la](https://micrositios.inai.org.mx/marcocompetencias/?page_id=370#:~:text=La%20LFPDPPP%2C%20publicada%20en%20el,y%20el%20derecho%20a%20la)

Keller, K. L & Kotler, P. (2012). Dirección de marketing. En G. Domínguez Chávez (Ed.), Identificación de segmentos de mercado y mercados meta (pp. 216-229). México: Pearson.

Ley federal de protección de datos personales en posesión de los particulares. Diario Oficial de la Federación, Ciudad de México, México, 05 de julio del 2010.

Ley general de salud. Diario Oficial de la Federación, Ciudad de México, México, 12 de julio del 2018.

López, Rafael (2020). En México hay 2.1 médicos y 2.9 enfermeros por cada mil habitantes. Extraído el 29 de noviembre de 2020 desde <https://www.milenio.com/politica/mexico-2-1-medicos-2-9-enfermeros-mil-habitantes>

Marván, María. (2020). Titularidad del Expediente Clínico en México. Extraído el 04 de septiembre del 2022 desde [https://www.redipd.org/sites/default/files/2020-01/ponencia4\\_280208.pdf](https://www.redipd.org/sites/default/files/2020-01/ponencia4_280208.pdf)

MediQuo. (2021) Qué es la telemedicina. Extraído el 19 de junio del 2022 desde <https://www.mediquo.com/blog/telemedicina/que-es->

telemedicina/?utm\_source=web\_footer&utm\_medium=organic&utm\_campaign=que-es-telemedicina

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Diario Oficial de la Federación, Ciudad de México, México, 15 de octubre del 2012.

Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Del expediente clínico. Diario Oficial de la Federación, Ciudad de México, México, 8 de septiembre del 2012.

Organización Panamericana de la Salud (2022). Registros Médicos Electrónicos. Extraído el 18 de junio del 2022 desde <https://www3.paho.org/relacsis/index.php/es/areas-de-trabajo/gt10-registros-medicos-electronicos>

Reyes Luna, A.G., Garrido Garduño A., Torres Velázquez L.E., Ortega Silva P. (2010) Cambios en la cotidianidad familiar por enfermedades crónicas. Psicología y Salud, Vol. 20, Núm. 1: 111-117.

S.A. (2017) Mexico Media Landscape 2017, Starcom / Samsung.

S.A. (2018) Enfermedades crónicas llevan a la pobreza a familias sin cobertura médica. Animal Político. Extraído en octubre de 2018 desde <https://www.animalpolitico.com/2018/05/enfermedades-cronicas-empobrecen-familias-sin-cobertura-medica/>

S.A. (2019) La adherencia al tratamiento: Cumplimiento y constancia para mejorar la calidad de vida. Pfizer. III Foro, diálogos Pfizer-pacientes.

S.A. (2022) Cuántos médicos existen en México y cuánto ganan en promedio al mes. Extraído en junio del 2022 desde <https://www.infobae.com/america/mexico/2022/05/17/cuantos-medicos-existen-en-mexico-y-cuanto-ganan-en-promedio-al-mes/#:~:text=M%C3%A9xico%20cuenta%20con%20305%20mil,el%20segundo%20trimestre%20de%202021.>

Salazar-Coronel A.A., Martínez-Tapia B, Mundo-Rosas V, Méndez Gómez-Humarán I, Uribe-Carvajal R. (2018) Conocimiento y nivel de comprensión de la campaña Chécate, Mídete, Muévete en adultos mexicanos. Salud Publica de México / Vol. 60, No. 3.

Senado de la República. (2021). Exigen expediente clínico digital obligatorio. Extraído el 19 de junio del 2022 desde <http://comunicacion.senado.gob.mx/index.php/informacion/boletines/50049-exigen-expediente-clinico-digital-obligatorio.html>

Statista. (2021). Porcentaje de la población con acceso a servicios de salud en México en 2020, por tipo de institución o programa. Extraído el 19 de junio de 2022 desde <https://es.statista.com/estadisticas/1148118/porcentaje-poblacion-acceso-a-servicios-de-salud-mexico-por-institucion/>

Tiol-Carrillo, Agustín. (2017). COFEPRIS: Las auditorias de establecimientos de atención odontológica. Extraído el 13 de enero del 2019 desde <http://www.elsevier.es/index.php?p=revista&pRevista=pdf-simple&pii=S2395921518300011&r=126>

## 11. Glosario

1. **Driver:** Palabra o idea que el consumidor percibe del producto, servicio o marca.
2. **Epidemiología:** f. Med. Tratado de las epidemias.
3. **Expediente Clínico Electrónico (ECE) / Expediente Clínico Digital:** Conjunto de información almacenada en medios electrónicos centrada en el paciente que documenta la atención médica prestada por profesionales de la salud con arreglo a las disposiciones sanitarias, dentro de un establecimiento de salud. El sistema por el que se administra un Expediente Clínico Electrónico es un Sistema de Información de Registro Electrónico para la Salud (NOM-024-SSA3-2012, 2012).
4. **Expediente clínico:** al conjunto único de información y datos personales de un paciente, que se integra dentro de todo tipo de establecimiento para la atención médica, ya sea público, social o privado, el cual, consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de cualquier otra índole, en los cuales, el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones, en su caso, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención en la atención médica del paciente, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables (NOM-004-SSA3-2012, 2012).
5. **Insight:** Frase que engloba la idea general que representa el producto, servicio o marca ante el consumidor.
6. **Paciente / Pacientes:** a todo aquel o aquellos usuarios beneficiarios directos de la atención médica (NOM-004-SSA3-2012, 2012).
7. **PMF:** *Product Market Fit* / Adecuación de producto.
8. **PMV:** Producto mínimo viable.
9. **Pronóstico,** al juicio médico basado en los signos, síntomas y demás datos sobre el probable curso, duración, terminación y secuelas de una enfermedad (NOM-004-SSA3-2012, 2012).
10. **Responsivo:** es la técnica que se usa en la actualidad para tener una misma web adaptada a las diferentes plataformas que nos brinda la tecnología: ordenador, Tablet y Smartphone.
11. **Resumen clínico,** al documento elaborado por un médico, en el cual, se registran los aspectos relevantes de la atención médica de un paciente, contenidos en el expediente clínico (NOM-004-SSA3-2012, 2012).

12. **Usabilidad:** Calidad de la página web que son sencillos de usar porque facilitan la lectura de los textos, descargan rápidamente la información y presentan funciones y menús sencillos, por lo que el usuario encuentra satisfechas sus consultas y cómodo su uso.
13. **USP:** *Unique Selling Proposition* / Ventaja diferencial.

## **12. Anexos**

### **1. Diseño de Instrumento de Medición Eje 1: pacientes**

#### **Presentación**

Mi nombre es Nanzy Benavidez y estoy realizando una investigación para mi tesis de la Maestría de Mercadotecnia que curso en la Universidad Iberoamericana.

El tema de la investigación se relaciona con las visitas que realizamos a los médicos para algún diagnóstico, tratamiento de algún padecimiento o enfermedad o simplemente para chequeo general a modo de prevención.

La información que me proporcione será tratada con absoluta confidencialidad por lo que le agradeceré su mayor sinceridad en sus respuestas.

La duración aproximada de la entrevista será de 30 minutos. Para fines prácticos y de tiempo, la entrevista será grabada y sólo será analizada por mí. Los resultados de su encuesta se consolidarán con las respuestas del resto de los encuestados.

#### **Sección I: Preguntas filtro**

1. **Edad:** \_\_\_\_\_
2. **Nivel de estudios**\_\_\_\_\_
3. **Institución:**
4. **Colonia en la que vive:** \_\_\_\_\_
5. **Horas al día que está conectado a internet:** \_\_\_\_\_
6. **Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca (puede ser más de uno)** \_\_\_\_\_

#### **Sección II: Preguntas Investigación**

**Pregunta 1. Cuando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?**

- Voy a la clínica del IMSS o ISSSTE u otra
- Voy a alguna clínica u hospital privado

- Voy a alguna farmacia de cadena que tenga consultorio médico
- Solicito alguna recomendación a algún familiar o amigo
  - ¿Qué solicita? Medicamento y/o Médico
- Solicito una consulta/asesoría telefónicamente
- Algún otro: Favor de especificar \_\_\_\_\_

**Pregunta 2. Cuando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?**

---

**Pregunta 3. Cuando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es fácil recordar dicha información?**

---

**Pregunta 4. ¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?**

Sí \_\_\_\_\_

- ¿En dónde? \_\_\_\_\_
- ¿Desde hace cuánto tiempo? \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**Pregunta 5. Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?**

Sí \_\_\_\_\_ ¿Cuál fue el motivo? \_\_\_\_\_

No: \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

Por cierto, ¿usted sabía que puede solicitarlo a través del INAI?

**Pregunta 6. ¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único?** Entiéndase por único como la existencia de un solo archivo correspondiente a su historial clínico almacenado en la nube al que podrán acceder todos los médicos que le brinden atención a lo largo de su vida donde quedarán almacenados en el mismo lugar padecimientos, estudios clínicos,

diagnósticos

y

tratamientos.

---

¿Por qué? \_\_\_\_\_

Tomando en cuenta sus respuestas anteriores le solicito ahora su opinión sobre un nuevo servicio de apoyo al paciente<sup>6</sup> que tiene como objetivo facilitarle a usted y a los médicos el acceso a su historial clínico.

#### Texto para entrevistado

“El nuevo servicio consiste en una plataforma digital que almacenará en la “nube” su historia clínica en el que se irán almacenando los estudios clínicos, síntomas, diagnósticos y tratamientos médicos que tenga en el transcurso de su vida.

Usted será el único propietario de su información y podrá proporcionar la autorización a los diferentes médicos tratantes que usted desee para que tengan acceso a dicha plataforma y puedan conocer la información que requieran, así como registrar sus diagnósticos y tratamientos.

El acceso a la plataforma podrá ser a través de dispositivos móviles y fijos desde cualquier lugar y en cualquier momento.

La suscripción a la plataforma podrá hacerse en cualquiera de los siguientes niveles de servicio: Habrá una versión “gratuita”, una “plus” con un pago mensual que posiblemente podría ir desde \$150 pesos y una “premium” con un pago mensual que podría ir desde \$ 200 pesos.

Precios vigentes al 2018.

**Pregunta 7. ¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

- 
- ¿La usaría? \_\_\_\_\_
  - ¿Por qué? \_\_\_\_\_
  - ¿Le sería funcional? \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**Pregunta 8. ¿Qué beneficios le aportaría a usted tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube? \_\_\_\_\_**

**(Guía interna para orientación al entrevistado)**

- Evitar contar la misma historia con cada médico nuevo
- Evitar olvidos sobre los padecimientos, enfermedades y tratamientos previos
- Tener toda la información en un mismo lugar
- Facilitar el diagnóstico por parte del médico
- Auxiliarme en el seguimiento de mis tratamientos
- Acceso a médicos
- Control de padecimientos desde la infancia

**Pregunta 9. Favor de poner en orden de importancia indicando con números del 1 al 8, los servicios que considera usted debería contener la nueva plataforma digital.**

Marque con una X los servicios que no le interesaría tener dentro de la plataforma.

- Perfil del usuario: Peso, talla, alergias, historial de cirugías, tipo de sangre, etc.
- Recordatorio de citas médicas
- Recordatorio de medicamentos
- Notificaciones de seguimiento con especialistas (dentista, ginecólogo, urólogo, *check up* general)
- Acceso a tus recetas médicas
- Resumen clínico<sup>11</sup>: que incluya lo más relevante
- Red y contacto directo con médicos
- Red de contacto con:
  - Médicos generales o de distintas especialidades
  - Laboratorios clínicos
  - Hospitales
  - Aseguradoras
  - Farmacias
  - Fundaciones de apoyo para enfermedades graves

De las de baja prioridad, los servicios que no le interesaría tener dentro de la plataforma (marca con X).

**Pregunta 10. ¿Estaría dispuesto/a a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?**

### **Sección III: Preguntas de clasificación**

**Pregunta 11: ¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál?**

**Pregunta 12. ¿Cuenta con alguna de las siguientes suscripciones de servicios digitales?**

- |   |   |
|---|---|
| 1. Office 365                                       | 5. Amazon Prime Video                       |
| 2. Netflix  | 6. YouTube Premium/Red                      |
| 3. Spotify  | 7. ¿Algún otro? Favor de especificar: _____ |
| 4. Periódico como: Reforma / Universal / Economista |   |

**Pregunta 13. ¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?**

- Wifi \_\_\_\_\_
- Plan de datos: Post pago \_\_\_\_\_ Monto mensual: \_\_\_\_\_
- Prepago / Recargas \_\_\_\_\_

**Pregunta 14. ¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

---

**Agradezco su tiempo y la sinceridad de sus preguntas**

## **2. Diseño de Instrumento de Medición Eje 2: médicos**

### **Presentación**

Mi nombre es Nancy Benavidez y estoy realizando una investigación para mi tesis de la Maestría en Mercadotecnia que curso en la Universidad Iberoamericana. La información que me proporcione será tratada con absoluta confidencialidad y los resultados de su encuesta se consolidarán con las respuestas del resto de los médicos entrevistados por lo que le agradeceré su mayor sinceridad en las respuestas. Para fines prácticos y de tiempo, la entrevista será grabada y sólo será analizada por mí. La duración aproximada de la entrevista será de 60 minutos.

El tema de la investigación se relaciona con el desarrollo de una plataforma digital para la elaboración de un expediente clínico<sup>3</sup> único transferible entre médicos y pacientes<sup>6</sup>, mismo que tendrá dos modalidades, una enfocada a los pacientes<sup>6</sup> y otra enfocada a los médicos.

Por lo que se refiere a los pacientes<sup>6</sup>, la plataforma almacenará en la “nube” el historial y el expediente clínico<sup>3</sup> de los pacientes<sup>6</sup> que se suscriban a dicha plataforma, donde también se podrán almacenar los estudios clínicos, padecimientos, diagnósticos y tratamientos médicos que el paciente<sup>6</sup> tenga en el transcurso de su vida.

El paciente<sup>6</sup> únicamente tendrá acceso a su expediente de forma restringida, con la modalidad de ver únicamente un resumen clínico<sup>11</sup> de sus citas médicas, prescripciones y citas posteriores, esto con el fin de evitar que se haga mal uso de la información, por ejemplo, auto medicarse o auto diagnosticarse.

Adicionalmente, el paciente<sup>6</sup> tendrá las facultades de acceder a su expediente desde cualquier lugar y en cualquier momento, y será él quien elija a qué médico darle acceso o compartirle su expediente clínico<sup>3</sup> que se encontrará encriptado y que únicamente su médico podrá liberar para edición o revisión del mismo. El paciente<sup>6</sup> también podrá solicitarle al médico alimentar su historial clínico en caso de que su doctor no esté suscrito a la plataforma digital.

Los médicos tendrán acceso a la información del paciente<sup>6</sup> cuando lo autorice, esto será únicamente en caso de que el médico no se encuentre suscrito a la plataforma, esta autorización será necesaria para que el médico pueda registrar padecimientos, síntomas, diagnósticos y tratamientos dentro del perfil del paciente<sup>6</sup>, posterior a este desbloqueo, él médico podrá realizar modificaciones dentro

del expediente clínico<sup>3</sup> del paciente<sup>6</sup> las veces que sea necesario y sin la necesidad de volver a solicitar acceso.

En caso de que el médico cuente ya con alguna suscripción dentro de la plataforma, podrá realizar las ediciones que requiera dentro del expediente clínico<sup>3</sup> del paciente<sup>6</sup> y sin necesidad de solicitar acceso, ya que si ambos cuentan con un perfil, el médico únicamente compartirá en la cuenta del paciente<sup>6</sup>, el diagnóstico de la consulta, prescripciones, estudios a realizarse, indicaciones, etc. y de forma encriptada todo el detalle de la atención recibida ese día, a fin de que el médico actual o algún otro de la misma o distinta especialidad, puedan tener acceso a esta información.

**En lo que se refiere a los médicos,** la plataforma también ofrecerá una versión para ustedes.

Los médicos podrán mantener el historial clínico de todos sus pacientes<sup>6</sup> dentro de la plataforma inteligente, que tendrá funciones de agendar y programar recordatorios de citas en su calendario y en de sus pacientes<sup>6</sup>, contará con espacio de almacenamiento suficiente para guardar estudios clínicos y crear carpetas por hospital, en caso de que ofrezca servicios en distintos lugares. Además, contará con herramientas adicionales que le facilitarán al médico el seguimiento y control de cada uno de sus pacientes<sup>6</sup>, como prescripciones médicas sugeridas o auto llenado de los datos del paciente<sup>6</sup>, facturación electrónica, entre otros, todo esto con el fin de facilitarle la labor administrativa a usted como médicos.

Al ser una plataforma que tendrá todo almacenado en la nube, usted podrá acceder a sus archivos en el momento que lo requiera desde cualquier sitio y sin necesidad de estar en la computadora de su consultorio.

La plataforma funcionará también como una red de conexión entre pacientes<sup>6</sup> y médicos, donde los médicos que estén suscritos a la plataforma aparecerán dentro del listado de médicos recomendados donde ofertarán sus servicios. Los pacientes<sup>6</sup> podrán calificar el servicio de su médico y a su vez, el comportamiento de su paciente<sup>6</sup>, lo que servirá a otros usuarios que ingresen a la búsqueda, a tener confianza en los médicos y viceversa.

La mayor ventaja competitiva es que tanto la versión de médico o paciente<sup>6</sup>, serán compatibles entre si ya que uno podrá enviarle información al otro siempre y cuando estén ambos dados de alta como usuarios, e incluso también para quienes no sean usuarios, tendrán la posibilidad de transferir la información mediante un archivo de formato compatible y universal, incluso existirá la posibilidad de compartirse información entre colegas (únicamente médicos), en caso de así requerirse.

La suscripción a la plataforma podrá hacerse en cualquiera de los siguientes niveles de servicio: Básico, Plus o Premium.

### Preguntas

**Pregunta 1:** ¿Qué le parece esta propuesta? \_\_\_\_\_ ¿cuál es su impresión?

**Pregunta 2:** ¿Estaría dispuesto a participar en esta iniciativa?

### Tabla de servicios

Descripción de servicio	Básica	Plus	Premium
Costo	\$180	\$350	\$550
Pacientes	50 pax	100 pax	Ilimitado
Historial Clínico Digital	✓	✓	✓
Citas Médicas: Calendarización	Manual	Manual	Automático
Recetas: Medicamentos y datos paciente	Manual	Manual	Automático
Logo Médico/Consultorio/Hospital	X	✓	✓
Almacenamiento de estudios	500 GB	1 TB	2 TB
Enfermedades, síntomas y medicamentos predeterminados	X	X	✓
Dispositivos	3	5	Ilimitado
Facturación electrónica	Predeterminado	Predeterminado	Personalizado
Publicidad/Promoción de servicios	10 apariciones por mes	20 apariciones por mes	Primeros resultados
Recordatorios de citas a pacientes	X	✓	✓
Confirmación de asistencia de pacientes a cita	X	✓	✓

Precios vigentes al 2018.

De la tabla anterior, ¿cuál es su nivel de interés en las versiones de la plataforma digital?

Nivel de interés	Básica	Plus	Premium
Alto			
Medio			
Bajo			

### Sección I: Datos personales

Edad: \_\_\_\_\_

Especialidad: \_\_\_\_\_

Años de Experiencia Laboral: \_\_\_\_\_

Dirección de su consultorio: \_\_\_\_\_

Hospitales en los que da consulta o brinda servicio: \_\_\_\_\_

### Sección II: Preguntas de Investigación

1. ¿Actualmente cuenta con alguna plataforma / programa para llevar el expediente clínico de sus pacientes?

- Sí \_\_\_\_\_
- ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- Costo y forma de pago: \_\_\_\_\_
- No: \_\_\_\_\_
- ¿Cómo lleva actualmente el control de los expedientes de sus pacientes?

2. Con la finalidad de mantener un expediente clínico único del paciente, ¿qué pensaría de que esta plataforma tenga la opción, dentro del perfil de su paciente, de ser alimentada por cualquier médico, ya sea de su misma especialidad o no?

---

3. ¿Estaría dispuesto/a a usar la plataforma del expediente clínico virtual si su paciente tuviera acceso restringido a toda la información, pero con la opción de transferirlo a alguno de sus colegas para los fines que juzgue convenientes, por ejemplo,

complementar su tratamiento, o emitir una segunda opinión?

\_\_\_\_\_

- ¿Por qué sí? \_\_\_\_\_ ¿Por qué no? \_\_\_\_\_

4. ¿Qué herramientas le gustaría encontrar o agregarían más valor dentro de la plataforma del expediente clínico digital? \_\_\_\_\_

5. ¿Qué características harían que esta plataforma incrementara su confianza para usarla?

\_\_\_\_\_

#### Extras

¿Estaría dispuesto a realizar el pago su suscripción con tarjeta de crédito?

\_\_\_\_\_

¿Estaría de acuerdo si sus pacientes realizan el pago de su consulta a través de la plataforma inteligente? \_\_\_\_\_

6. ¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?

\_\_\_\_\_

#### Sección II: Preguntas de clasificación

1.- Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca (puede ser más de uno) \_\_\_\_\_

2.- ¿Con qué tipo de conexión cuenta en su consultorio y en su vida personal?

Conexión	Consultorio	Personal
Wifi		
Plan de datos		
Recargas / Prepago		
<b>Dispositivos</b>		
Computadora		
Teléfono Inteligente		
Tablet		

**3.- ¿Cuenta con alguna de las siguientes suscripciones de servicios digitales?**

1. **Office 365**
2. **Revistas médicas. Especificar: \_\_\_\_\_**
3. **Spotify**
4. **Periódicos como: Reforma, Universal, El Economista:**
5. **Netflix**
6. **¿Algún otro? Favor de especificar: \_\_\_\_\_**

**Agradezco su tiempo y la sinceridad de sus preguntas.**

**3. Sondeo exploratorio inicial a médicos para determinar la factibilidad del caso de investigación**

## **Médico 1**

Fecha: 25 de agosto del 2018.

Médico Angiólogo

- Nanzy Benavidez: Hola médico 1, el motivo de escribirte es porque estoy estudiando la maestría y para mi caso de titulación estoy haciendo una investigación, sin embargo, me gustaría tu opinión 100% honesta como médico y de acuerdo con la experiencia que has tenido en tu campo y también con tus colegas.

¿Qué pensarías respecto a tener un expediente/historial clínico potable/digital al que tus pacientes tuvieran 100% acceso a él, únicamente para visualización del seguimiento médico, ¿estarías abierto a compartir el historial con tus pacientes de esta forma, sabiendo que en el peor de los casos ellos podrían irse con otro médico?

- Médico 1: No. El problema no es que vayan con otro médico. No hay problema, no es que comparta la información con el paciente sino el enfoque que le da, ellos piensan que buscando la información con Wikipedia podrán obtener un resultado que le sea de su conveniencia y los términos médicos y la intención de ser una historia clínica es tener un expediente confidencial de los pacientes.

A los pacientes siempre se les puede otorgar un resumen clínico si es que desean saber cómo están o qué es lo que ha salido en sus estudios. Al final el que el paciente tenga acceso a sus laboratorios o a sus resultados de estudios no representa que sepan interpretarlos. Todos los pacientes están en su derecho a pedir una segunda opinión o cambiar de médico si así lo deciden.

- Nanzy Benavidez: ¿Y si le pongo un filtro a ese expediente? Por ejemplo, que solo se habilite con una cédula profesional para evitar esto, ¿si compartirías el historial? El paciente podría ver solo un resumen médico.

- Médico 1: Ya hay programas que te hacen historias clínicas o expedientes electrónicos, pero hasta donde yo sé, ninguno genera resúmenes. Esos resúmenes los hacemos nosotros con intenciones de que la información pueda ser transmitida hacia el paciente, patrón u otro médico.

- Nanzy Benavidez: Exacto, pero ¿es portable lo que ofrecen esos programas? Es decir, como paciente yo no me puedo llevar mi expediente que tú me hayas creado. Por ejemplo, con mi nutrióloga.

- Médico 1: No, no es portable, pero los otros médicos también tienen que crear su historia clínica. Al ver a tu nutrióloga, no es lo mismo que lo que le interesa a tu gastroenterólogo, por ejemplo, por ese motivo la información que almacenan ambos, es diferente.

Cómo sea, no es tan difícil responder a las preguntas de cada uno de los médicos, no sé cuál es el objetivo, ¿que no te vuelvan a preguntar a ti como paciente? Si de por sí se quejan de que uno no les pregunta nada o no los revisamos y a los que sí les preguntamos ni siquiera se saben sus medicamentos, lo menos que puede hacer el paciente es hacer una lista de estos.

- Nanzy Benavidez: Sería más como para buscar una segunda opinión o conjuntar la información en casos que sea necesario que el paciente requiera recibir atención de otro especialista alterno a modo de complementar su atención.

Respecto a lo que mencionas de los medicamentos, para eso justo también quisiera que otro médico pudiera ver el expediente, por ejemplo, que, al momento de pasar de un médico general a un médico especialista, éste pueda ver que más la han administrado al paciente.

- Médico 1: Si lo entiendo. Yo no compartiría expedientes completos. Podría darles un resumen de lo que les he dado y cuánto se les ha dado o en qué forma se les ha sugerido que tomen los medicamentos.

Respecto a los resultados de laboratorio, incluso en una gran cantidad de lugares les entregan los resultados a los pacientes y ellos los conservan, en este caso solo es cuestión de llevar y mostrar los resultados ya obtenidos. Aún en las instituciones de salud pública el acceso a la información está reservado y si el paciente solicita su expediente o un resumen del mismo, tiene el derecho de hacerlo, pero para que les den el expediente completo a veces tienen que hacerlo a través del INAI, ya que se considera información confidencial, nos llegan solicitudes por escrito que se hacen por esa institución.

- Nanzy Benavidez: Muchas gracias por tu opinión. todos tus comentarios me han sido de mucha ayuda y dirección, los tomaré en cuenta.
  
- Médico 1: Gracias por preguntarme, tal vez debas preguntar a más médicos. Yo hice angiología y lo que más veo son varices, así que te puedo decir que solo con ver sus piernas me doy idea del resto.
  
- Nanzy Benavidez: Gracias por tu tiempo.

## **Médico 2**

Fecha: 25 de agosto del 2018.

Médico General

- Nanzy Benavidez: Hola médico 1, te escribo para pedirte tu opinión y además de saludarte, el motivo de escribirte es porque estoy estudiando la maestría y para mi caso de titulación estoy haciendo una investigación, sin embargo, me gustaría tu opinión 100% honesta como médico y de acuerdo con la experiencia que has tenido en tu campo y también con tus colegas.

¿Qué pensarías respecto a tener un expediente/historial clínico potable/digital al que tus pacientes tuvieran 100% acceso a él, únicamente para visualización del seguimiento médico, ¿estarías abierto a compartir el historial con tus pacientes de esta forma, sabiendo que en el peor de los casos ellos podrían irse con otro médico?

- Médico 2: Hola Nanzy, buenas tardes. Desde mi punto de vista yo no creo que a los pacientes les sirva de mucho tener un expediente a menos que sea de médico a médico como un expediente universal, porque los pacientes no saben de términos médicos y podrían mal interpretar las intervenciones, es una herramienta muy útil para todos los multidisciplinarios que intervienen en el proceso de la salud y hay normas para su uso y confidencialidad.

Les acabo de preguntar a mis compañeras doctoras que trabajan en hospital particular y piensan algo similar, no sé si te ayude de mucho, pero igual en mi centro de salud los pacientes tienen a la mano la cartilla de vacunación y no la cuidan, la llevan rota o mojada, no le dan importancia. Para

continuar su seguimiento pueden solicitar un resumen médico o su expediente en la institución donde se realizó su control.

- Nanzy Benavidez: Si tú supieras que el paciente puede ver solo un resumen, pero de médico a médico si pueden ver completo el historial, ¿si contribuirás? Pensando que el paciente se muda de ciudad, quiere pedir una segunda opinión o requiere atención de otro especialista, por ejemplo, de un gastroenterólogo a un nutriólogo.

- Médico 2: Sí, así estaría mejor. En el centro de salud se maneja un expediente electrónico, pero no es universal, hay en cada institución.

- Nanzy Benavidez: La idea de esta plataforma es que sea universal también para el sector privado.

- Médico 2: Si me parece bien, así sería mejor. Igual y valdría la pena que se incluyeran las Farmacias Similares, Farmacias del Ahorro, etc., que dan consulta, pero ellos no hacen historia clínica, solo dan recetas. A algunos si los obligan a tener expediente, pero como es poco el tiempo no la hacen. Teniendo esta información, sería una buena red informática

- Nanzy Benavidez: Te agradezco mucho tu tiempo e información.

### **Médico 3**

Fecha: 25 de agosto del 2018.

Médico Gineco-Obstetra

- Nanzy Benavidez: Hola médico 3, te escribo para pedirte tu opinión y además de saludarte, el motivo de escribirte es porque estoy estudiando la maestría y para mí caso de titulación estoy haciendo una investigación, sin embargo, me gustaría tu opinión 100% honesta como médico y de acuerdo con la experiencia que has tenido en tu campo y también con tus colegas.

¿Qué pensarías respecto a tener un expediente/historial clínico potable/digital al que tus pacientes tuvieran 100% acceso a él, únicamente para visualización del seguimiento médico, ¿estarías abierto a compartir el historial con tus pacientes de esta forma, sabiendo que en el peor de los casos ellos podrían irse con otro médico?

- Médico 3: Hola. No estoy de acuerdo, ya que es un documento formalmente legal constituido por la identidad de un paciente que en manos de personas ajenas a la medicina se presta a manejo de información inapropiada. En caso de solicitar otra valoración médica se realiza una nota de referencia médica. Finalmente, todos los médicos tenemos la obligación de protocolizar a cualquier paciente a fin de confirmar o descartar el diagnóstico de referencia.

- Nanzy Benavidez: ¿Y si tú supieras que solo otro médico puede tener acceso a ese expediente mediante filtros? Justo para que el paciente no haga uso inadecuado de esa información o simplemente que a ti te sirva para que cada que tu paciente llegué ya tengas ahí su historial y puedas ver los comentarios de algún otro especialista que también lo esté viendo.

- Médico 3: Sí, me parecería apropiado que exista una base de datos nacional y que sólo los médicos a través de una firma electrónica, con la cédula del médico, así si me parecería algo útil. Sin embargo; ello demandaría a su vez una infraestructura muy grande en computación e internet.

En el caso del IMSS es algo inútil. Puesto que es muy lento el sistema y a veces entorpece el flujo de consulta. En todo caso preferiría que los recursos destinados a un proyecto de ese tipo sean empleados en ultrasonidos, tomografías e infraestructura que faciliten el diagnóstico médico.

- Nanzy Benavidez: Muchas gracias por la atención de tu respuesta.

#### **Médico 4**

Fecha: 30 de agosto del 2018

Médico general

- Nanzy Benavidez: Hola médico 3, te escribo para pedirte tu opinión y además de saludarte, el motivo de escribirte es porque estoy estudiando la maestría y para mi caso de titulación estoy haciendo una investigación, sin embargo, me gustaría tu opinión 100% honesta como médico y de acuerdo con la experiencia que has tenido en tu campo y también con tus colegas.

¿Qué pensarías respecto a tener un expediente/historial clínico potable/digital al que tus pacientes tuvieran 100% acceso a él, únicamente para visualización del seguimiento médico, ¿estarías abierto

a compartir el historial con tus pacientes de esta forma, sabiendo que en el peor de los casos ellos podrían irse con otro médico?

- Médico 4: La idea estaría excelente, aunque considero que tiene sus pros y contras. Estaría bien para poder valorar al paciente desde un principio de su padecimiento y vigilar su avance.

La razón por la que funcionaría es porque muchos pacientes olvidan las fechas, procedimientos, resultados de estudios y tratamientos y teniendo el expediente sería más fácil para otro médico dar una segunda opinión, al final de cuentas perder a un paciente depende también del médico y creo que eso no cambiaría con el hecho de tener un expediente electrónico.

También creo que no es conveniente para el propio paciente, tener a la mano tanta información, lo puede volver vulnerable a investigar en internet, con la vecina o incluso con varios médicos y al final tener más dudas, malos tratamientos, o mezclar tratamientos que incluso pudieran causarle alergia y no saber qué de todo lo que le recomendaron tomarse fue lo que causó la reacción.

Ya está normado que el expediente es propiedad de la institución u hospital privado y que debe ser único y exclusivo del paciente para poder darle su privacidad, teniéndolo en electrónico está expuesto a que alguien más que no sea de su confianza lo pueda obtener.

El expediente le pertenece al paciente, pero también es nuestro medio para defendernos como médicos y en un expediente electrónico el paciente podría cambiar las notas a su favor en caso de algún acontecimiento y aprovecharse de la situación, por eso es por lo que el expediente pertenece a la institución. Entonces en mi opinión, no sería adecuado que el paciente tuviera acceso a su expediente electrónico.

- Nanzy Benavidez: Muchas gracias por la atención de tu respuesta.

#### **4. Entrevistas a profundidad a médicos y pacientes**

##### **4.1 Entrevistas a profundidad con pacientes**

###### **Entrevistado 1**

**Fecha:** 12 de noviembre 2018

**Género:** Masculino

###### **Sección I: Preguntas filtro**

**Edad:** 37 años

**Nivel de estudios:** Licenciatura

**Institución:** Universidad de Guadalajara

**Colonia en la que vive:** Hipódromo Condesa

**Horas al día que está conectado a internet:** Todo el tiempo, 12h.

**Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca:** Computadora del trabajo, laptop personal y celular todos marca Apple.

###### **Sección II: Preguntas Investigación**

**Pregunta 1. Cuando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?**

Generalmente me voy a la farmacia que brinda atención médica y si resulta algo de especialidad posiblemente me iría a un privado.

**Pregunta 2. Cuando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?**

Datos generales, nombre, edad, estado civil, dirección.

Clínicamente hablando, me pesan, me miden, me toman la presión y la temperatura.

**Pregunta 3. Cuando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es fácil recordar dicha información?**

Los padecimientos que son más evidentes si los recuerdo, pero puedo obviar algo. Y los medicamentos no los recuerdo, cuando los tomo no sé ni como se llaman.

**Pregunta 4. ¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?**

Sí, en el INER (Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias) y posiblemente en dermatología.

**Pregunta 5. Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?**

No he tenido la necesidad de solicitar mi expediente, por el momento donde lo tengo todo se maneja básicamente de forma interna, pero ahora que planteas este panorama si yo quisiera una segunda opinión o incluso si me mudo, en su momento lo investigaría, pero hoy por hoy no sabría cómo proceder.

Se le comparten al entrevistado las opciones que existen incluyendo el INAI.

**Pregunta 6. ¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único? ¿Por qué?**

Muy importante, sería práctico, me parece una gran idea.

Afortunadamente yo no he tenido la necesidad de recurrir mucho a los médicos y a los hospitales hasta hoy, pero ciertamente hay varias cosas que me han pasado, por ejemplo, me fracturé y nunca supe qué hueso, sé dónde fue y te señalo, pero clínicamente no sé el nombre. Entonces por todas estas cosas me parece una gran idea y creo que sería bastante útil para el ciudadano.

**Pregunta 7. ¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Me pareció interesante la vinculación con las fundaciones.

Me parece una gran y muy buena idea.

**¿La usarías?** Seguro.

**¿Por qué?** Actualmente por ser un paciente clínico hasta el momento de por vida, creo que sería bastante práctico tener el historial para cuando se requiera. Si necesito mudarme o si requiero cualquier cosa, de esta forma poder disponer de él.

**Pregunta 8. ¿Qué beneficios le aportaría a usted tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?** Practicidad.

Seguramente me ahorraría mucho tiempo en vueltas, en firmale aquí, ve a equis piso y que al final respondan con un “no aquí no era o así no es”. Todo el tiempo que inviertes y/o pierdes cuando haces el trámite de solicitud del expediente clínico o las excusas de que no te lo pueden dar, se eliminaría si el expediente clínico está en línea, y con esta plataforma sería tan sencillo como entrar a un perfil donde ya está todo actualizado.

**Pregunta 9. Favor de poner en orden de importancia indicando con números del 1 al 8, los servicios que considera usted debería contener la nueva plataforma digital.**

Marque con una X los servicios que no le interesaría tener dentro de la plataforma.

1. Perfil del usuario: Peso, talla, alergias, historial de cirugías, tipo de sangre, etc.
5. Recordatorio de citas médicas
4. Recordatorio de medicamentos
6. Notificaciones de seguimiento con especialistas (dentista, ginecólogo, urólogo, *check up* general)
3. Acceso a tus recetas médicas
2. Resumen clínico: que incluya lo más relevante
8. Red y contacto directo con médicos
7. Red de contacto con: Médicos generales o de distintas especialidades, laboratorios clínicos, hospitales, aseguradoras, farmacias, fundaciones de apoyo para enfermedades graves.

Nota: 4 y 5 me parecen igualmente importantes.

**Pregunta 10. ¿Estaría dispuesto/a a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?**

Sí, me parece que como lo planteas de las versiones gratuita, básico y Premium está bueno.

### **Sección III: Preguntas de clasificación**

**Pregunta 11: ¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál?**

No, ninguna.

**Pregunta 12. ¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

Netflix y iCloud.

**Pregunta 13. ¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?**

Cuando estoy en casa uso Wifi

Adicional en mi celular cuento con plan de datos de \$500 pesos mensuales.

**Pregunta 14. ¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

Me parece que es una muy buena iniciativa.

**Entrevistado 2**

**Fecha:** 18 de noviembre 2018

**Género:** Femenino

**Sección I: Preguntas filtro**

**Edad:** 30 años

**Nivel de estudios:** Licenciatura

**Institución:** Universidad del Valle de México

**Colonia en la que vive:** Colonia del Valle

**Horas al día que está conectado a internet:** 4 horas

**Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca:** La mayoría del tiempo me conecto desde el celular marca Sony y a veces de la Laptop marca Apple.

**Sección II: Preguntas Investigación**

**Pregunta 1. Cuando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?**

Depende del problema, si es algo muy general como un dolor de estómago o gripa, he llegado a ir a los consultorios de las farmacias, por ejemplo, Farmacias del Ahorro.

Pero si es algo más delicado regularmente pido recomendación a un familiar de algún médico.

**Pregunta 2. Cuando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?**

Cuando es con un médico privado el primer contacto es con la recepcionista y piden nombre, teléfono y dirección. Y ya en la cita con el doctor, piden edad, por qué voy, también preguntan si tienes alergias, enfermedades crónicas, antecedentes clínicos familiares, por ejemplo, de los papás

como diabetes, cáncer, enfermedades cardiovasculares, a grandes rasgos te piden tu historial médico.

La última vez que fui a Farmacias del Ahorro, la información solicitada fue similar pero más general.

**Pregunta 3. Cuando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es fácil recordar dicha información?**

Respecto a los padecimientos familiares, regularmente si recuerdo o ubico las enfermedades que podrían ser hereditarias, aunque por ejemplo si tubo cáncer, no sé ni donde, ni el tiempo, ni la edad. De los medicamentos, no me acuerdo, son súper fáciles de olvidar, de repente guardo las recetas y solo si me acuerdo llego a consulta con las recetas de cosas que he tomado antes.

**Pregunta 4. ¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?**

No.

**Pregunta 5. Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?**

Esta pregunta me hace recordar que por ejemplo mi abuela tiene Diabetes y Alzheimer y diario le anotan qué medicinas le dan, qué cantidad, cuantas unidades de insulina, etc., pero lo anotamos en una agenda y ya tiene como 8 o 9 porque ya lleva bastante tiempo así, es una especie de bitácora.

**Pregunta 6. ¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único? ¿Por qué?**

Sería muy fácil llevar el control de todo, porque por ejemplo en mi caso personal con la enfermedad de Virus del Papiloma Humano (VPH), yo ya no me acuerdo cuando la fue primera vez que lo tuve, en cambio, si yo tuviera algo donde pudiera ver todo el seguimiento respecto a la atención como fechas, procedimientos, medicamentos, sería muy útil poderle enseñar eso a mi siguiente doctor. O, por ejemplo, tal año estuve a dieta y tomaba cierto tratamiento, o incluso datos básicos como por ejemplo tipo de sangre, mis papás no saben qué tipo de sangre son y si algo pasa yo no tengo

idea de esta información, o datos que se pudieran incluir como “me funciona mejor el Ibuprofeno que Aspirina”.

**Pregunta 7. ¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

No sé si a mí me gustaría que fuera una suscripción. Hay gente que se la vive en hospitales y es su día a día, hay personas que si podrían pagarlo cada mes porque lo necesitan, pero yo lo pensé más como pagarlo una vez y está ahí almacenado, no sería como un Spotify que si lo pago cada mes porque escucho música diario, esta plataforma si me parece importante, si estaría más tranquila en mi vida sabiendo que ahí está todo, pero tal vez pagaría más si fuese una sola vez, haría un pago único para almacenar mi información para saber que ahí está y que cualquier doctor puede buscar en la plataforma porque ahí está toda mi información. O que si choco yo ahí traiga una tarjeta que diga, mi código QR es este y con eso acceder a todo mi historial clínico.

**¿La usarías?**

No la usaría como una aplicación tipo Facebook, pero sí, sería muy útil y seguro saber que existe y ahí está toda la información, en caso de que yo lo necesite sé que puedo acceder a él y ahí está, incluso no solo el mío, también al de mis papás, abuelos o familiares cercanos.

**Pregunta 8. ¿Qué beneficios le aportaría a usted tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Me daría tranquilidad saber que esa información está ahí en la nube. La parte de estandarizar la información y no que cada vez que vaya con un médico diferente voy a decir distintas cosas o que algo se me pueda olvidar, el beneficio sería también que todo esté ahí estandarizado y el acceso a la información.

**Pregunta 9. Favor de poner en orden de importancia indicando con números del 1 al 8, los servicios que considera usted debería contener la nueva plataforma digital.**

Marque con una X los servicios que no le interesaría tener dentro de la plataforma.

1. Perfil del usuario: Peso, talla, alergias, historial de cirugías, tipo de sangre, etc.
6. (X) Recordatorio de citas médicas

4. Recordatorio de medicamentos
5. Notificaciones de seguimiento con especialistas (dentista, ginecólogo, urólogo, *check up* general)
3. Acceso a tus recetas médicas
2. Resumen clínico: que incluya lo más relevante
7. Red y contacto directo con médicos
8. Red de contacto con: Médicos generales o de distintas especialidades, laboratorios clínicos, hospitales, aseguradoras, farmacias, fundaciones de apoyo para enfermedades graves.

Nota: Los recordatorios de citas médicas yo no los necesitaría porque todo lo llevo en mi agenda impresa y ahí los anotaría.

Me encantaría poder ver estadísticas con base a esta información que se agregue, por ejemplo, este año estuviste más estable de salud, el año que no comiste gluten tus niveles de enfermedad bajaron o el peso, “tu peso a fluctuado así a lo largo de tu vida, tu ideal es este y has estado aquí”. Siempre será interesante ver estadísticas de mi salud.

**Pregunta 10. ¿Estaría dispuesto/a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?**

No sé si a mí me gustaría que fuera una suscripción, yo lo pensé más como pagarlo una vez y que quede ahí almacenado, haría un pago único para almacenar mi información para saber que ahí está y que cualquier doctor puede buscar en la plataforma.

### **Sección III: Preguntas de clasificación**

**Pregunta 11: ¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál?**

No, solo tuve alguna del periodo menstrual, pero la dejé porque se me olvidaba poner la información.

Las apps a las que yo tengo que darle seguimiento me cuestan porque yo todo lo llevo en mi agenda, pero si es algo de que ya ahí está toda mi información sí lo haría, incluso si no tengo la app, pero puedo entrar desde una página para ver mi perfil o para imprimirlo.

**Pregunta 12. ¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

No las pago directamente, si tengo cuenta en Spotify, Netflix, Amazon Prime y la revisa MOI aunque yo no las pague.

**Pregunta 13. ¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?**

Para mi celular marca Sony destino a mi plan de datos un monto mensual de \$490 pesos.  
En casa y trabajo me conecto vía Wifi.

**Pregunta 14. ¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

Se me ocurre que podrían funcionar planes familiares, yo compraría un plan familiar y si lo necesito recurrente lo pagaría mensual, de lo contrario anual.  
Otra cosa que también estaría bien es que además de la tarjeta o el brazalete, que se pueda incluir en la plataforma que es donador de órganos.

**Entrevistado 3**

**Fecha:** 23 de noviembre del 2018

**Género:** Masculino

**Sección I: Preguntas filtro**

**Edad:** 31 años

**Nivel de estudios:** Licenciatura

**Institución:** Universidad del Valle de México

**Colonia en la que vive:** Escandón

**Horas al día que está conectado a internet:** 20 horas

**Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca:** Celular y computadora de escritorio, ambos marca Apple, la mayor parte del tiempo me conecto desde la computadora.

**Sección II: Preguntas Investigación**

**Pregunta 1. Cuando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?**

Dependiendo la enfermedad, si es algo sencillo le llamo a mi mamá y le pregunto algún remedio casero y si me siento muy mal, busco a mi médico de confianza.

**Pregunta 2. Cuando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?**

Nombre, estatura, peso, alergias y síntomas.

**Pregunta 3. Cuando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es fácil recordar dicha información?**

No recuerdo nunca los medicamentos, pero los antecedentes clínicos familiares si los recuerdo, es decir, los padecimientos de mi familia.

**Pregunta 4. ¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?**

No, no tengo expediente ni con mi médico de cabecera.

**Pregunta 5. Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?**

No aplica

**Pregunta 6. ¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único? ¿Por qué?**

Estaría bueno tenerlo, porque si me pasa algo o tengo alguna emergencia sé que la información está ahí guardada.

**Pregunta 7. ¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Está padre, sobre todo si tiene servicios adicionales o cupones para uso de otros servicios como farmacias.

**¿La usarías? Sí.**

**Pregunta 8. ¿Qué beneficios le aportaría a usted tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Practicidad, me ahorraría tiempo.

**Pregunta 9. Favor de poner en orden de importancia indicando con números del 1 al 8, los servicios que considera usted debería contener la nueva plataforma digital.**

Marque con una X los servicios que no le interesaría tener dentro de la plataforma.

3. Perfil del usuario: Peso, talla, alergias, historial de cirugías, tipo de sangre, etc.
5. Recordatorio de citas médicas
1. Recordatorio de medicamentos
4. Notificaciones de seguimiento con especialistas (dentista, ginecólogo, urólogo, *check up* general)
6. Acceso a tus recetas médicas
2. Resumen clínico: que incluya lo más relevante
7. Red y contacto directo con médicos
8. Red de contacto con: Médicos generales o de distintas especialidades, laboratorios clínicos, hospitales, **(X)** aseguradoras, farmacias, **(X)** fundaciones de apoyo para enfermedades graves.

**Pregunta 10. ¿Estaría dispuesto/a a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?**

Yo lo probaría primero gratuito y si veo que, si me está respondiendo bien la aplicación, en alguna emergencia o algo que me llegara a pasar me pasaría a la versión Premium, pagaría las \$200 pesos y se la recomendaría a alguien más, pero dependiendo solo si me llegar a pasar algo.

### **Sección III: Preguntas de clasificación**

**Pregunta 11: ¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál?**

No, nunca he tenido una.

**Pregunta 12. ¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

Office 365, YouTube Red, Netflix, Spotify, Dropbox, iCloud, Claro Video, Fox.

**Pregunta 13. ¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?**

Wifi y plan de datos de \$800 pesos mensuales, pero ya incluye el equipo (iPhone).

**Pregunta 14. ¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

En la parte de las farmacias estaría bueno que el médico y el paciente puedan checar los precios con las farmacias y que también se pueda hacer como un tipo Uber Eats. Si a mí el doctor me dice que necesito por ejemplo Omeprazol y me das a través de la plataforma una lista de farmacias y lo puedo pedir ahí mismo y me llevan a mi casa, sería una buena herramienta o si para mi medicamento

necesito la receta con la firma del doctor que ahí mismo se suba y entonces yo ya no tengo que ir, con esto sería un plus y ahí si tendría la aplicación.

#### **Entrevistado 4**

**Fecha:** 23 de noviembre del 2018

**Género:** Femenino

#### **Sección I: Preguntas filtro**

**Edad:** 29 años

**Nivel de estudios:** Licenciatura

**Institución:** Universidad del Valle de México

**Colonia en la que vive:** Escandón

**Horas al día que está conectado a internet:** 12 horas

**Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca:** La mayor parte del tiempo es del celular marca Apple, en el trabajo desde la laptop HP y en casa desde una iMac marca Apple.

#### **Sección II: Preguntas Investigación**

**Pregunta 1. Cuando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?**

Acudo con mi médico de confianza que ya es mi médico de cabecera, es particular.

**Pregunta 2. Cuando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?**

Datos básicos: nombre, estatura, peso, malestares, síntomas, tiempo con los síntomas.

**Pregunta 3. Cuando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es fácil recordar dicha información?**

No me es fácil recordar los medicamentos.

En las enfermedades, si es algo crónico en cuanto padecimientos si recuerdo porque además ya sé cuáles son los síntomas que ya tengo, pero cuando es algo nuevo no tengo idea. Respecto a las enfermedades y/o antecedentes familiares si las recuerdo.

**Pregunta 4. ¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?**

No mi médico de confianza no tiene nada hasta donde sé.

**Pregunta 5. Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?**

No aplica

**Pregunta 6. ¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único? ¿Por qué?**

Estaría mucho más sencillo para saber los medicamentos que te han suministrado, qué te pudo haber hecho bien y que no tanto bien.

**¿La usarías?** Sí, aunque la realidad es que yo no creo estarme metiendo para alimentarlo, me funcionaría que lo tuviera el doctor, es decir, que ya fuera esa plataforma para el sector de medicina, para que el día que yo fuera nada más buscaran mis datos y les apareciera todo mi historial, que fuera una plataforma para todos los médicos, así sería más sencillo.

**Pregunta 7. ¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Está muy buena la idea la verdad.

**¿La usarías?** Sí, pero en la versión gratuita.

**Pregunta 8. ¿Qué beneficios le aportaría a usted tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Sencillez y practicidad.

**Pregunta 9. Favor de poner en orden de importancia indicando con números del 1 al 8, los servicios que considera usted debería contener la nueva plataforma digital.**

Marque con una X los servicios que no le interesaría tener dentro de la plataforma.

1. Perfil del usuario: Peso, talla, alergias, historial de cirugías, tipo de sangre, etc.
7. Recordatorio de citas médicas
2. Recordatorio de medicamentos

6. (X) Notificaciones de seguimiento con especialistas (dentista, ginecólogo, urólogo, *check up* general)

5. Acceso a tus recetas médicas

3. Resumen clínico: que incluya lo más relevante

8. Red y contacto directo con médicos

4. Red de contacto con: Médicos generales o de distintas especialidades, laboratorios clínicos, hospitales, aseguradoras, farmacias, fundaciones de apoyo para enfermedades graves.

**Pregunta 10. ¿Estaría dispuesta/o a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?**

Yo sí usaría la plataforma, pero en la versión gratuita, para mí los \$150 ó \$200 pesos para como soy, diría no veo necesario este gasto, o tal vez no lo haría mensual, lo haría anual.

### **Sección III: Preguntas de clasificación**

**Pregunta 11: ¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál?**

No, ninguna.

**Pregunta 12. ¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

Office 365, Netflix, Spotify y iCloud.

**Pregunta 13. ¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?**

Wifi y plan de datos por \$1,200 pesos mensuales con el iPhone incluido.

**Pregunta 14. ¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

Suena muy buena la propuesta solamente sí vería mucho el ajuste del precio, creo que en general en México es un poco complicado que la gente le invierta a eso. Sugiero que lo disminuyas para que quede de forma anual y entonces las mensualidades quedan pequeñas como el iCloud, por ejemplo \$17 pesos mensuales.

### **Entrevistado 5**

**Fecha:** 24 de noviembre del 2018

**Género:** Masculino

## **Sección I: Preguntas filtro**

**Edad:** 29 años

**Nivel de estudios:** Licenciatura (Ingeniería)

**Institución:** Instituto Politécnico Nacional

**Colonia en la que vive:** Col. Valle Esmeralda (Zona Metro)

**Horas al día que está conectado a internet:** 12 horas

**Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca:** Computadora HP en el trabajo, fuera de éste en el celular Samsung S8, consola de video juegos y la Smart TV.

## **Sección II: Preguntas Investigación**

**Pregunta 1. Cuando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?**

Generalmente lo que suelo hacer es acudir al consultorio de un médico que tiene también su farmacia. Afortunadamente no he tenido la necesidad de buscar a un especialista.

**Pregunta 2. Cuando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?**

Edad, padecimiento actual, historial clínico tanto de familia que tenga por ejemplo diabetes o enfermedades que se puede heredar, preguntan padecimientos previos, generales y alergias.

**Pregunta 3. Cuando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es fácil recordar dicha información?**

Afortunadamente si porque soy muy sano entonces no hay mucho que recordar y lo que sí, lo recuerdo.

**Pregunta 4. ¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?**

Sí, al médico al que suelo ir desde hace 10 años lo que hace es que la primera consulta abre el expediente y cada vez que vas ahí hace su registro. Las primeras veces que yo iba lo tenían todo escrito en papel, pero ahora ya todo lo tienen en computadora.

**Pregunta 5. Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?**

Afortunadamente no, ya que con este médico he ido por cuestiones de salud sencillas.

**Pregunta 6. ¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único? ¿Por qué?**

Yo creo que es una muy buena idea porque actualmente la tendencia en cualquier tipo de información es manejarla mediante la nube, entonces, al momento de ya poder tener uno su expediente en la nube cualquier médico podría revisar que tipo de cuestiones de salud anteriores ha habido, si ha habido estudios previos también irlos registrando, sería ya como un historial de vida, creo que sería muy buena idea y quizá ya no se perdería tiempo en volver a probar, el único detalle como bien lo mencionas, serían las medidas de seguridad a nivel informático porque si requieren ser muy altas, debería estar todo muy bien encriptado porque imagínate que llegara a haber un hackeo como en los bancos. Realmente hay que meter en la plataforma mucha tecnología, pero pienso que puede ser una vía muy factible.

Para mí sí sería importante porque es una medida para dar seguimiento a cualquier tipo de enfermedad o a cualquier tipo de situación de salud, al final del día, como dicen, el dinero viene y va y la salud no, entonces si valdría la pena invertirlo a esa parte.

**Pregunta 7. ¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Yo creo que es una muy buena idea, porque es una forma de consolidar la información en lugar de tener tus datos en una clínica y otra y otra. Poder tener todo unificado es bueno y como médico pienso que también el expediente le puede ser muy útil y como paciente también porque traes todo el tiempo contigo tu historia clínica.

**¿La usarías?** Yo creo que sí, tendría que ver tal cual en que consiste, qué tanta seguridad hay como te comenté soy ingeniero y soy muy quisquilloso con esas cosas de información, pero si al final del día me convence si la usaría. Para mí lo más importante sería la seguridad de la información.

También te diré que yo soy muy reacio a ir con los médicos, cuando suelo ir es porque de verdad ya me siento bastante mal, pero aun así en esos casos si me gustaría que se quede todo registrado y que haya un buen historial.

**Pregunta 8. ¿Qué beneficios le aportaría a usted tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Creo que sería un ahorro brutal en tiempo y en calidad de la información porque muchas veces uno como paciente no se aprende los medicamentos, yo no recuerdo qué me dieron ni en qué cantidades me lo dieron, cuál era realmente el diagnóstico que me dieron y después ya nada más llegas a decirle al médico “me duele aquí, pero no me acuerdo qué me habían mandado” entonces con esto, los médicos tendrían información directa de lo que se atendió anteriormente y se ahorrarían tiempo de estar preguntando otra vez lo mismo; y también los pacientes nos ahorraríamos tiempo de estar contando muchas veces la misma historia.

En conclusión, se ahorra tiempo y se garantiza una calidad de la información ya que no habrá dudas de qué le mandaron al paciente y con esto toda la información estaría consolidada.

**Pregunta 9. Favor de poner en orden de importancia indicando con números del 1 al 8, los servicios que considera usted debería contener la nueva plataforma digital.**

Marque con una X los servicios que no le interesaría tener dentro de la plataforma.

- 1.- Perfil del usuario: Peso, talla, alergias, historial de cirugías, tipo de sangre, etc.
7. (X) Recordatorio de citas médicas
8. (X) Recordatorio de medicamentos
6. (X) Notificaciones de seguimiento con especialistas (dentista, ginecólogo, urólogo, *check up* general)
3. Acceso a tus recetas médicas
2. Resumen clínico: que incluya lo más relevante
4. Red y contacto directo con médicos
5. Red de contacto con: Médicos generales o de distintas especialidades, laboratorios clínicos, hospitales, aseguradoras, farmacias, fundaciones de apoyo para enfermedades graves.

**Pregunta 10. ¿Estaría dispuesto/a a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?**

Probablemente sí. Realmente lo que a mí me llevaría a decidirme si usarla o no, sería ya ver como tal la aplicación, en qué consiste, y ya teniéndola enfrente sería como me podría animar más a

decidir si contratarla o no. Actualmente, así como la platicas yo pienso que sería un 80% probable que sí la usaría.

### **Sección III: Preguntas de clasificación**

**Pregunta 11: ¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál?** Sí tengo una aplicación de ejercicio, pero no la uso constantemente, que se vincula con el *Smart watch* y que indica los kilómetros que corriste, la frecuencia cardiaca.

**Pregunta 12. ¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

Netflix, Spotify, Amazon Prime, Office 365, suscripciones a PlayStation para jugar en línea.

**Pregunta 13. ¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?**

En casa cuento con Wifi de 100 MB con costo de \$1,100 pesos al mes. Mi plan de datos es con costo de \$1,000 pesos, pero incluye el equipo.

**Pregunta 14. ¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

Me parece una idea bastante buena. Yo creo que algo importante a tomar en cuenta en el desarrollo es que habría que buscar hacer la interfaz lo más amigable posible al usuario, principalmente por la gente mayor que son los que más tienen que ir con los médicos y son los más cerrados en cuestiones de tecnología yo creo que es el público más complicado que ustedes van a tener. Y para la gente un poco más joven, tener presentes todas las cuestiones de seguridad, que ya es gente que viene involucrada con la tecnología y es lo primero en lo que se van a fijar.

Otra cosa importante que no sé si ustedes ya se lo plantearon y es qué tanto se podría modificar el expediente ya estando en la nube, principalmente por médicos, porque siempre encuentras a los buena onda, pero también está la otra cara de la moneda con los que quizá no serán accesibles o quizá hasta preguntándose esa ética profesional, entonces también sería bueno revisar esa parte, ¿qué tanto a un médico al que recién le llega el expediente puede modificar los antecedentes? Y como lo mencioné antes, la tendencia va a todo lo digital incluso hasta en los pagos, ya ni si quiera se usan tarjetas en muchos lados, que también pueden ponerle como opción al cobro del médico, pago con tarjeta o con efectivo e incluso, para la suscripción, porque hay gente que prefiere no usar las tarjetas por la desconfianza.

## **Entrevistado 6**

**Fecha:** 13 de noviembre del 2018

**Género:** Femenina

### **Sección I: Preguntas filtro**

**Edad:** 28 años

**Nivel de estudios:** Licenciatura

**Institución:** La Salle Bajío, León, Gto.

**Colonia en la que vive:** Colonia del Valle

**Horas al día que está conectado a internet:** 9 horas

**Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca:** Celular marca Motorola modelo Moto X Play, laptop personal marca Sony Vaio y en el trabajo laptop marca Apple.

### **Sección II: Preguntas Investigación**

**Pregunta 1. Cuando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?**

Lo más común es ir a uno de los que están en las farmacias.

**Pregunta 2. Cuando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?**

Datos generales como: peso, altura, edad, si he tenido antecedentes con esa enfermedad, si tengo algún historial o que, si me he hecho estudios, o cosas así. Si estoy tomando algún medicamento.

**Pregunta 3. Cuando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es fácil recordar dicha información?**

Si es muy reciente sí. Si por ejemplo me dio alguna reacción de alergia y sé que estoy tomando algo y no me está funcionando, pues sí lo recuerdo rápido. Pero si no, no.

La verdad siempre es de "me he tomado algo, pero no sé qué ha sido y pues mejor recéteme otra cosa."

**Pregunta 4. ¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?**

No.

**Pregunta 5. Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?**

Yo como tal no, pero una persona muy cercana que sí tiene que estar yendo constantemente al médico en una ocasión tuvo la necesidad de hacer esta solicitud. Cada mes tiene citas y le tienen que hacer exámenes y darle medicamento.

En algún momento el doctor que lo atendía no estaba y nadie le podía ayudar ni solucionar su problema porque no estaba el médico, ni siquiera sabíamos bien la enfermedad que tenía, no teníamos información de nada y no nos decían nada de su expediente. Ningún otro médico lo podía atender porque el de cabecera no estaba y no sabían que tenía el señor.

Explicarles nosotros a los médicos no es lo mismo, a lo mejor el otro médico tiene notas, o hay información que entre doctores conocen y que uno como paciente no tiene ni idea de lo que están hablando, y no es lo mismo explicarles a ya tener un expediente. Nada como llegar y decir “mira aquí está, tengo mi expediente en digital, véalo, intérprete”.

**¿Hicieron la solicitud del expediente? Sí.**

**¿Cuál fue la respuesta del hospital?** Que no estaba el médico y que solo él tenía la autorización de hacernos saber la información. Que esperáramos a que llegara, pero pues sí tardo un rato, creo que estaba de vacaciones. **¿Fue una institución pública? Sí.**

**Pregunta 6. ¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único? ¿Por qué?**

Sí es importante porque literal, como lo dice, es tu historial, allí viene todo. Si algo se te olvida o no te acuerdas o no sabes, allí viene todo. Y creo que sí te ayuda a ver tu proceso durante todo el periodo del tratamiento.

Tener un historial sí es importante hasta cuando vas con un nuevo doctor. Si no es de “híjole, pues el otro sí tenía mi historial y entonces le tengo que volver a decir todo y todo lo que he tomado y todos los estudios”. Y creo que sí es importante tenerlo, independientemente de si tengas o no una

enfermedad, y si la tienes que la tengas súper checada o tenerlo por si a cada rato tienes que ir al doctor. Es bueno hacerse chequeos cada determinado tiempo y tener ese historial allí, por cualquier cosa.

**Pregunta 7. ¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Creo que sí está bastante bien, sería súper funcional, tendrías todo a la mano y justamente te ayudaría a que, si a lo mejor estás fuera de tu ciudad, tu médico de cabecera no está o la persona que lleva todo tu expediente no está, pues tú lo tengas ahí a la mano y puedas acceder a él en el momento en el que quieras y que no tengas que hablar por teléfono, esperar a que te lo den o ir al hospital. Sino que tú tienes acceso a él a la hora que sea, eso está bastante bien.

**¿La usarías?** Sí, si lo necesitara sí.

**Pregunta 8. ¿Qué beneficios le aportaría a usted tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Justo eso. Que puedas tener el acceso que sea rápido, que sea tuya la información realmente, y creo que sería bueno que en algún momento ese historial se fuera actualizando en simultáneo.

Que no tenga yo que estar descargando a cada rato o actualizándolo, sino que yo a lo mejor tenga dentro de esa aplicación o ese portal alguna manera de comunicación con el médico por si algo pasa.

Yo sí lo veo viable, lo veo factible, porque si estás hasta en la carretera y te pasa algo, allí tienes toda la información de que medicamentos estás tomando, si a lo mejor tienes algún shock y no te acuerdas o te desmayas. A lo mejor la persona con la que vas sabe que tienes eso en tu celular y puede consultarlo para saber qué hacer mientras tu reaccionas o determinan que hacen contigo. Sí lo veo bastante útil.

**Pregunta 9. Favor de poner en orden de importancia indicando con números del 1 al 8, los servicios que considera usted debería contener la nueva plataforma digital.**

Marque con una X los servicios que no le interesaría tener dentro de la plataforma.

1. Perfil del usuario: Peso, talla, alergias, historial de cirugías, tipo de sangre, etc.
4. Recordatorio de citas médicas

3. **(X)** Recordatorio de medicamentos
8. Notificaciones de seguimiento con especialistas (dentista, ginecólogo, urólogo, *check up* general)
6. Acceso a tus recetas médicas
2. Resumen clínico: que incluya lo más relevante
5. Red y contacto directo con médicos
7. Red de contacto con: Médicos generales o de distintas especialidades, laboratorios clínicos, hospitales, aseguradoras, farmacias, fundaciones de apoyo para enfermedades graves.

A lo mejor los temas de los recordatorios no son muy relevantes porque los puedes tener en otro dispositivo y no los necesitas si tienes buena memoria. Sí, estaría bueno tenerlos, pero sí siento que es más como un plus.

Yo creo que los recordatorios de medicamentos a lo mejor pones una alarma y ya después hasta solito. Si es un medicamento que tomas diario, ya solito dices “ay, me toca a tal hora.” Ni siquiera necesitas el recordatorio.

**Pregunta 10. ¿Estaría dispuesto/a a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?**

Sí. Leí que había una gratuita, la básica. Esa no sé qué te incluya en sí. Si es nada más como algo muy general que a ti te funciona, pues te quedas con esa. Pero si ya tienes a lo mejor un problema más severo y sí necesitas más seguimiento o tener el contacto directo de una red de médicos en la república. Porque si eres una persona que viaja mucho, pues que digas, “estoy en Nayarit y aquí sé que este es el mejor especialista y ya no tienes que meterte a Google”. Sí, sí la pagaría. Sería una herramienta que tiene todo.

**Sección III: Preguntas de clasificación**

**Pregunta 11: ¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál?**

Sí tengo algunas, que las use mucho es diferente.

Tengo una que sí uso mucho, yo tengo problemas hormonales y esta aplicación registra temas de periodo. Esa es la plataforma que más uso. Ahí registras peso actual, cuantas horas estás durmiendo, si haces o no ejercicio. Entonces, te va diciendo “mejor tómate este medicamento para que te regules un poco”, te va dando como *tips*. Aparte tiene un blog con expertos y puedes preguntar cualquier cosa. Allí te sale, “soy ginecóloga fulanita de tal y yo te recomiendo esto” o si tienes

muchos cólicos, te mandan cosas para que hagas ejercicios o respiraciones. Tu allí vas llenando información y te van diciendo varias cosas. Esa es la aplicación que más uso, es gratis.

Tengo unas para hacer ejercicio, pero la verdad es que no las uso.

**Pregunta 12. ¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

Netflix, Spotify gratuita.

**Pregunta 13. ¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?**

Tengo Wifi en casa y en la oficina, pero, aunque esté en casa siempre uso los datos con costo mensual de \$1,400 pesos.

**Pregunta 14. ¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

Estaría bueno lo que decíamos. Si ya tienes una plataforma (sé que va enfocada a que tengas tu historial y demás), pero a lo mejor que no esté enfocada solamente a una especialidad, por ejemplo, si eres diabético. Que haya pediatras, nutricionistas, de todo. Porque si eres papá primerizo, a lo mejor esa plataforma te puede ayudar muchísimo a ver temas con tu bebé. O a que a lo mejor tenga un mapa, un GPS donde si tú estás en una ciudad que no conoces, te diga cuales son las clínicas más cercanas, si estás dado de alta en el seguro, o cosas así.

Y que puedas ver tu expediente, descargarlo, ver información sobre los medicamentos que te recomiendan. Que tengan una base datos bastante “choncha” para que sí le puedas sacar jugo. Estaría bueno que tuviera un blog, pero no de usuarios, sino de expertos, donde pudieras hacer preguntas, como alguna red de doctores.

Hay mucha gente que es más visual, prefieren ver un video de cómo hacer un primer auxilio o cosas así, estaría bueno que tuvieran ese tipo de información además de tu historial.

A lo mejor dices, “ah pues sí, mi historial ya lo tengo” pero hasta que no lo necesitas no le haces caso entonces estaría bueno que si no eres una persona que recurrentemente va al doctor o que necesita tratamiento tener el plus de te lleguen notificaciones con información general que te digan,

por ejemplo, “estamos en el mes de la vacuna contra la influenza, vacúnate en tu centro más cercano”. Ese tipo de notificaciones estaría también bueno.

#### **Entrevistado 7**

**Fecha:** 18 de noviembre de 2018

**Género:** Masculino

#### **Sección I: Preguntas filtro**

**Edad:** 33 años.

**Nivel de estudios:** Maestría

**Institución:** CFE con Universidad Autónoma de Coahuila.

**Colonia en la que vive:** Clavería

**Horas al día que está conectado a internet:** 3 horas

**Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca:** Principalmente a través del celular marca Huawei, como segunda opción, la laptop marca Lenovo.

#### **Sección II: Preguntas Investigación**

**Pregunta 1. Cuando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?**

Regularmente si tengo algún malestar o padecimiento crónico, por así decirlo, lo manejo con un médico homeópata. Entonces si es algo relacionado con sintomatología o algo que tenga que ver con las afecciones que estoy tratando, pues le pregunto a ella directamente. Ella me dio su WhatsApp entonces yo la puedo contactar por mensaje y ella me responde sin ningún problema.

Si se trata de malestares como gripa, infecciones de la garganta, fiebre, algo de ese estilo, la primera opción que tengo yo es justamente ir a esos consultorios que están Gráficos a ciertas farmacias, particularmente las Farmacias Similares que tengo una muy cerca de la casa, y como son ellos médicos generales, te pueden tratar lo básico.

**Pregunta 2. Cuando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?**

Por lo general es el médico directamente. Hay que hacer fila, esperar el turno y pasas con el médico. Preguntan: Nombre completo, edad, si tengo algún padecimiento crónico o alergia, qué es lo que me lleva con ellos y me toman algunos signos vitales.

**Pregunta 3. Cuando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es fácil recordar dicha información?**

Sí, sí los recuerdo. Sí tengo buena memoria en ese sentido.

**Pregunta 4. ¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?**

Con la médico homeópata que te digo que luego consulto sí tengo un historial, ella lo tiene en su consultorio.

Sin embargo, ya cuando asisto a los consultorios de las farmacias, no tengo historial. Como que lo manejan ellos de manera más informa, hay muchos consultorios y muchas farmacias a lo mejor la gente no es tan asidua a ir a un solo lugar. Puede que haya muchos pacientes que están en tránsito, ven una farmacia y se meten allí a consulta y no van a regresar nunca.

Como parte de instituciones públicas, no tengo expediente. Yo estoy asegurado con el IMSS, pero no he ido más que a urgencias aquí en México un par de veces. No tengo expediente con mi médico familiar, ni consultorio en esta institución. Nunca he ido ni siquiera a abrir un expediente.

**¿Cómo lleva tu expediente tu médico?**

Lo lleva de forma manual, hace sus manuscritos y toma notas de lo que considera importante conforme yo le voy contando lo que tengo y lo que siento.

**Pregunta 5. Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?**

No ha sido necesario pedirlo, siempre ella es a la que consulto como tiene todo mi historial allí... de acuerdo con lo que yo le voy diciendo de repente puede que ella se vaya a sus apuntes más viejos y diga, “ah mira, en tal año tú traías tal cosa, vamos a ver qué paso”. Pero que yo requiera la información, no.

**¿Alguno de tus familiares ha tenido necesidad de solicitar su expediente clínico a una institución pública o privada?** No, de primera mano no.

**Pregunta 6. ¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único? ¿Por qué?**

En mi caso sí me gustaría porque ya ves que les comenté que hace un año salí mal en los triglicéridos y comencé una dieta hace cinco meses. En mi caso particular siento que sí sería algo importante porque ya sea que cambie yo de médico o nutrióloga incluso, es importante ver todo el historial que lleva uno de padecimientos, de niveles y signos vitales. Por ejemplo, yo frecuentemente he estado yendo a hacerme exámenes clínicos para ver cómo sigo, con base particularmente a la dieta que he seguido. Entonces sí se me haría funcional una idea así.

**¿Cómo llevas actualmente el control de tus estudios?**

Yo los voy comparando, veo que todo esté dentro de los parámetros normales. Luego voy con la nutrióloga y después se los llevo a la medico homeópata.

**Pregunta 7. ¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Algo previó a esto sería también concientizar a la gente de la importancia de tener y contar siempre con esta información porque antes de los treinta años siento yo que no le interesa o antes de los 25, porque te sientes joven, te sientes fuerte, sientes que te puedes comer el mundo. Pero cada generación venimos un poquito más endeble con respecto a las anteriores, entonces sería importante una labor de concientización o explicación acerca de la importancia de tener todo este expediente para un futuro.

**¿La usarías?** Sí la usaría. Porque debido al estrés en el que vivimos en la ciudad donde estamos, la salud se va degradando y yo ya me he dado cuenta particularmente que así es, este estilo de vida es difícil. Entonces con el afán de no padecer enfermedades degenerativas en el futuro, yo considero que es importante usar todas las herramientas que se puedan tener desde ahora para tratar de evitar posibles padecimientos. Tomar acciones de ahorita, para eso se requiere un módulo o algo que te ayude a llevar ese control.

**Pregunta 8. ¿Qué beneficios le aportaría a usted tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Adicional a lo que comentaba de que es importante tener un expediente para llevar el control de nuestra salud, a lo mejor sí sea algo importante tener recordatorios.

Yo pienso que en uno está el hecho de quererte cuidar y comprender el que no porque te sientas aparentemente bien por fuera, estás bien por dentro. Entonces, a lo mejor si el sistema te mandará recordatorios o cápsulas informativas, por ejemplo, “los triglicéridos son tal cosa, si ya lo tienes es porque tu cuerpo está produciendo algo que no producía antes o no está produciendo ya algo que sí lo hacía antes. Si tienes algo mal ahorita que hace años no estaba, es porque tu cuerpo ya está cambiando debido a una cuestión genética o de hábitos. Entonces tomar en cuenta eso para que llegues a una edad adulta, una vejez de calidad”.

Algo que te esté recordando, “esto es importante, aquello, lo otro”.

**Pregunta 9. Favor de poner en orden de importancia indicando con números del 1 al 8, los servicios que considera usted debería contener la nueva plataforma digital.**

Marque con una X los servicios que no le interesaría tener dentro de la plataforma.

- 1.- Perfil del usuario: Peso, talla, alergias, historial de cirugías, tipo de sangre, etc.
6. Recordatorio de citas médicas
2. Recordatorio de medicamentos
4. Notificaciones de seguimiento con especialistas (dentista, ginecólogo, urólogo, *check up* general)
8. Acceso a tus recetas médicas
3. Resumen clínico: que incluya lo más relevante
5. Red y contacto directo con médicos
7. Red de contacto con: Médicos generales o de distintas especialidades, laboratorios clínicos, hospitales, aseguradoras, farmacias, fundaciones de apoyo para enfermedades graves.

**¿Hay algún punto que para ti sea muy importante en la plataforma y que no lo quitarías?**

Por ejemplo, los datos básicos, perfil de usuario, ese sí se me hace importante y también el resumen clínico. Yo creo que son los que básicamente no habría que quitar de esta idea.

**¿Hay algún punto que para ti no sea relevante en la plataforma?**

Partiendo con la finalidad de este programa, todos los puntos son importantes.

**¿Hay algo más que ti te gustaría encontrar o que sea importante para ti y que no estés viendo dentro de las herramientas de la plataforma?**

Quizás para mí no, pero para los especialistas médicos que tuvieran acceso a esto tendrían que cumplir con un formato básico que sea el mismo o equivalente para personas o profesionales de distintas áreas hospitalares, instituciones públicas. Como una lista, un *checklist* que sea lo mismo para todos y que todos lo entiendan de la misma manera y estén seguros de la importancia en la que está acomodada la información y la facilidad de acceso a la misma.

**Pregunta 10. ¿Estaría dispuesto/a a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?**

Sí, bueno, puede que empiece con la versión gratuita para ver las funciones que tiene. Y a lo mejor si hubiera, así como en el Spotify un mes gratis de la versión Premium, pruébala, de esta forma sí la probaría y si me convence, sin duda la utilizaría.

Yo como soy consciente de varias cosas que tengo de salud, que me tengo que cuidar, considero que sí pagaría por ella.

**Sección III: Preguntas de clasificación**

**Pregunta 11: ¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál?**

No, ninguna.

**Pregunta 12. ¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

Spotify.

**Pregunta 13. ¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?**

Mayor parte del tiempo plan de datos del celular con costo mensual de \$750 pesos que incluye el equipo. En el trabajo y el departamento cuento con Wifi.

**Pregunta 14. ¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

A lo mejor un campo potencial de clientes sería la gente que tiene seguro de vida porque ya es un grupo de personas que está de entrada interesada en su futuro y en su bienestar y en el de los prójimos, por allí iniciar.

Lo que decía yo de concientizar a la gente más joven de que por causa de nuestra alimentación, la genética, estamos a la orden del día para las enfermedades y los padecimientos, siento que es algo vital para que esta idea funcione. Porque ya ves que los gustos de la gente de por sí cambian, al menos tienen que hacer que esta idea sea convincente para la gente. De forma que no sea nada más como dicen "llamarada de petate" de que sí de entrada y luego ya no le tomen importancia, entonces trabajar mucho en ese aspecto para que siga siendo de interés para los clientes.

### **Entrevistado 8**

**Fecha:** 23 de noviembre del 2018

**Género:** Masculino

#### **Sección I: Preguntas filtro**

**Edad:** 29 años.

**Nivel de estudios:** Licenciatura.

**Institución:** Universidad Iberoamericana.

**Colonia en la que vive:** Colonia Escandón

**Horas al día que está conectado a internet:** Unas 12 horas

**Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca:** Computadora marca Mac y PC, y celular marca Huawei.

#### **Sección II: Preguntas Investigación**

**Pregunta 1. Cuando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?**

Yo creo que depende que tenga, que síntomas. O sea, si hay algún síntoma que no sé qué onda, primero investigo en internet y si no le hablo a un amigo que es médico y mi amigo siempre me dice, "tienes que ir al doctor" o "tienes que sacarte radiografías, tienes que ir al hospital".

Al IMSS no voy ni a las farmacias. Si me enfermo por algo voy con un médico de cabecera. Si no estoy en el lugar, entonces pues me espero hasta que yo pueda ir con el doctor quien tiene en un consultorio pequeño en Toluca.

**Pregunta 2. Cuando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?**

El médico ya sabe que soy su paciente y en su computadora ya tiene el registro o el historial que he tenido con él. “La vez pasada vino porque tenía una infección en el estómago”. Entonces, pues más bien me hace preguntas de mis síntomas actuales cuando voy.

**Pregunta 3. Cuando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es fácil recordar dicha información?**

Siempre que me dan recetas las guardo, si tengo algo similar, las reviso. Pero pues si es muy atrás pues no, ya ni me acuerdo. Casi no voy al médico, es muy raro las veces que vaya, en este año yo creo que he ido una vez.

**Pregunta 4. ¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?**

Sí tengo. La computadora del médico es muy viejita, no he visto si realmente es una plataforma o algo, pero yo pienso que es un Word.

**Pregunta 5. Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?**

Ahorita que recuerdo fue, pero con tratamiento dental. Cuando vivía en Monterrey, estaba con un dentista con cierto tratamiento, entonces cuando le dijimos que nos íbamos a mudar, él nos dio una hojita en donde venía el historial, todo lo que me había hecho, cuál era el procedimiento que seguía, etc. Y esa hojita se la dimos a la nueva doctora que me empezó a atender acá. Durante la última visita fue de “nos tenemos que ir” y él fue el que tomó la iniciativa de dárnosla “No hay problema, si quieren les paso el historial para que se lo den a la otra doctora”. Nunca hubo un, “no tenemos nada, suerte”.

**Pregunta 6. ¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único? ¿Por qué?**

Sí sería importante, pero no sé, siento que debería de ir enlazada a otra aplicación que tenga otras funciones.

Por ejemplo, mi celular tiene una aplicación activa que te va midiendo los pasos que haces diario, como duermes, etc. En ese tipo de aplicación puedas tú tener un apartado donde esté tu historial médico, que tenga algo más, que no solo sea eso, porque creo yo no la usaría.

No bajaría algo para tener eso y ya porque siento que yo lo podría guardar en mi e-mail o en mis notas y ya. Se me hace más cómodo tenerlo en Google Drive o en mi correo o en notas, que bajar una aplicación que sea solo para esa información.

Si me preguntaras si bajaría esta aplicación que solo te da esta información. Te diría que no, que necesitaría que esté vinculada a algo más, que haga algo más.

**Pregunta 7. ¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

El alcance que hoy en día tienen las aplicaciones están muy enfocadas a que te estén ayudando, o que te estén recordando qué hacer, o que te hagan más fácil cierto proceso.

Yo no sé si contrataría alguna versión, pero pues yo porque siento que me enfermo muy leve, pero pensando que, si tuviera una enfermedad en la cual sea muy recurrente ir al médico, creo que sí sería bastante útil.

**¿La usarías? ?**: No sé, tal vez una versión en cupones hacía farmacia, medicamentos, doctores, que te haga ganar algo.

**Pregunta 8. ¿Qué beneficios le aportaría a usted tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Solo se me haría útil, pero necesitaría algo extra, como promoción o cupón, para sentir que me da algún beneficio.

**Pregunta 9. Favor de poner en orden de importancia indicando con números del 1 al 8, los servicios que considera usted debería contener la nueva plataforma digital.**

Marque con una X los servicios que no le interesaría tener dentro de la plataforma.

8. Perfil del usuario: Peso, talla, alergias, historial de cirugías, tipo de sangre, etc.
5. Recordatorio de citas médicas
4. Recordatorio de medicamentos
7. Notificaciones de seguimiento con especialistas (dentista, ginecólogo, urólogo, *check up* general)
1. Acceso a tus recetas médicas
6. Resumen clínico: que incluya lo más relevante
3. Red y contacto directo con médicos
2. Red de contacto con: Médicos generales o de distintas especialidades, laboratorios clínicos, hospitales, aseguradoras, farmacias, fundaciones de apoyo para enfermedades graves.

**¿Hay algún punto que para ti no sea relevante en la plataforma?**

Yo creo que acceso a recetas médicas sería uno. Contacto directo con médicos, eso está bueno.

**Pregunta 10. ¿Estaría dispuesto/a a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?**

Sí pagaría por tener acceso a hablar con un médico siempre y cuando ofrezcan algún beneficio. Yo creo que el que más haría la diferencia sería este que mencionamos, red de contacto con médicos. Las demás siento que son complementarias y que ayudan muy bien, pero no es suficiente como para yo comprar la aplicación o pagar la mensualidad.

Yo creo que algún beneficio extra me gustaría para yo bajarla o estar interesado, yo no la usaría tan seguido. Si bajo la aplicación y me hacen descuento en tal farmacia o algún laboratorio clínico me hace descuento, entonces ya como que te motivan a decir, “bueno voy a ir porque no me he checado algo en tanto tiempo”.

**¿Qué tanta confianza te da a ti hacer un pago vía internet pensando en que ya te has suscrito?**

Sí, siempre las he usado en las *apps* que tengo o suscripciones que tengo y nunca ha habido ningún problema. De hecho, en Paypal te cobran comisiones muy altas, te hace recargos si es que estás usando tu dinero, si tú tienes dinero en una cuenta y luego transfieres fondos a tu cuenta Paypal, igual si los retiras, pero para pagar, pues es gratuito.

Yo sí confié en esas cosas, como en los métodos de pago electrónicos. Incluso hay unas marcas como Conecta que es una empresa mexicana que hace esta vinculación.

### **Sección III: Preguntas de clasificación**

#### **Pregunta 11: ¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál?**

Se llama HiCare creo, no la uso tan seguido. La aplicación te dice como, “oye hoy superaste tantos pasos”

Yo no sabía que existía hasta un día que me mando una notificación de “esta semana no has cumplido tu meta”, porque te pone una meta automática de caminar diez mil pasos diarios, fue así como me enteré de su existencia.

#### **Pregunta 12. ¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

Netflix, Spotify

**Pregunta 13. ¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?** Me da igual porque mi plan tiene mucho internet, pago \$549 pesos mensuales. En la computadora me conecto con Wifi.

#### **Pregunta 14. ¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

En cuanto a estrategias de marketing últimamente me han gustado como usuario la aplicación de Rappi, tiene muy buena atención al cliente que es parecida a la de Uber. Si tienes algún problema te bonifican dinero o te dan 50%. Prefieren darte dinero o descuento en vez de estar batallando con el cliente de “quien tiene la razón”, si tienes tu queja dicen “toma esto y ya.”

Hace como una semana baje la de DiDi y también siento que es muy parecida a Rappi en cuanto al trato con el cliente. Como de querer ofrecer descuentos que las aplicaciones grandes que son competencia no las tienen.

Para mí es como algo bastante bueno e interesante, si es una aplicación que estás queriendo incursionar y competir con los demás, por allí está la clave de ser competitivo. Es como no regalar tus servicios, pero sí ofrecer un beneficio extra en cuanto a dinero.

### **Entrevistado 9**

**Fecha:** 18 de noviembre

**Género:** Masculino

## **Sección I: Preguntas filtro**

**Edad:** 34 años

**Nivel de estudios:** Licenciatura trunca.

**Institución:** UVM

**Colonia en la que vive:** Iztapalapa

**Horas al día que está conectado a internet:** Las nueve horas laborales y las cuatro que estoy en mi casa, total, 13 horas.

**Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca:** Computadora (Mac) y celular (iPhone X).

## **Sección II: Preguntas Investigación**

**Pregunta 1. Cuando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?**

No es como clínica privada, es doctor particular. Tiene su consultorio y todo. Pediatra particular para mis hijos.

**Pregunta 2. Cuando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?**

Edad, peso, estatura y los signos vitales y los síntomas que presentas en ese momento.

**Pregunta 3. Cuando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es fácil recordar dicha información?**

Fácil en el aspecto porque hay un antecedente propio que tenemos tanto mío como de mis hijos. Cada uno de los doctores tiene el historial clínico de todos. En el caso de mis hijos, dicen “¿qué les dimos la consulta pasada? Van a su expediente, “ah sí tuvo tal y le dimos tal antibiótico”.

Aunque yo que me acuerde como tal, no, pero, en el caso de nosotros y mis hijos, mi esposa es mucho de guardar las recetas. Y cuando hemos acabado en el hospital por una emergencia, ella lleva las recetas, y aparte en el hospital ya localizan a la pediatra, allí tienen su archivo. Ambos son consultorios privados.

**Pregunta 4. ¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?**

Sí, con mis hijos.

**Pregunta 5. Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?**

No, la verdad es que hasta ahorita no he tenido la necesidad de, no se ha dado el caso de que “me mandas mi historial porque voy a ir con fulanito”. No, no he tenido la necesidad de hacerlo.

**Pregunta 6. ¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único? ¿Por qué?**

Creo que está bien. O sea, a fin de cuenta, si tienes eso es más fácil si necesitas otra atención fuera de la normal, o sea que no vas de lo habitual.

Yo voy con mi doctor porque tengo una gripe, pero si tengo que consultar algún especialista pues ya sé si me llega a pedir, “oye, has padecido o has tenido esto”, “ah pues sí, aquí está mi historial”. Creo que es practicidad.

**Pregunta 7. ¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Creo que puede ser bueno por un tema de practicidad. Ya lo vivimos ahora con los teléfonos y la nube, pues guardas mucha información que la tienes a la mano.

Creo que es practicidad. Nada más allí... yo en lo personal vería la forma o cuidaría la forma de que esa información no se filtrara, que nada más la pueda ver yo. Si tener muy bien segura esa parte.

Pero realmente pues es práctico, porque lo vivimos día a día por trabajo. Aquí lo tienes, lo descargas, y lo mandas, o si lo necesitas ver lo buscas y ya, es practicidad. Y hoy en día creo que es lo que buscamos todos.

**¿La usarías? Sí.**

**Pregunta 8. ¿Qué beneficios le aportaría a usted tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Es eso. El hecho de tener allí tu antecedente pues es práctico para todo.

Ahora, si vas a hacerte estudios y cosas así normalmente los doctores si te haces un estudio, pues te lo vuelvan a mandar a hacer. Pero igual, nada más ver que se esté alimentando constantemente.

**Pregunta 9. Favor de poner en orden de importancia indicando con números del 1 al 8, los servicios que considera usted debería contener la nueva plataforma digital.**

Marque con una X los servicios que no le interesaría tener dentro de la plataforma.

1. Perfil del usuario: Peso, talla, alergias, historial de cirugías, tipo de sangre, etc.
3. Recordatorio de citas médicas
4. Recordatorio de medicamentos
2. Notificaciones de seguimiento con especialistas (dentista, ginecólogo, urólogo, check up general)
6. Acceso a tus recetas médicas
5. Resumen clínico: que incluya lo más relevante
7. Red y contacto directo con médicos
8. Red de contacto con: Médicos generales o de distintas especialidades, laboratorios clínicos, hospitales, aseguradoras, farmacias, fundaciones de apoyo para enfermedades graves.

**¿Hay algún punto que para ti no sea relevante en la plataforma?**

No, digo, la verdad es que esos puntos son como los básicos o lo que vivirías día a día. Creo que de allí podrías sacar más puntos, pero esos son los básicos que debería tener. O sea, como la información general.

**Pregunta 10. ¿Estaría dispuesto/a a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?**

Sí, pero a lo mejor un costo simbólico, menos de \$100 pesos.

Porque si a eso le sumas una póliza que ya pudieras tener y cosas así... Pues digo todo va sumando a tus gastos.

### **Sección III: Preguntas de clasificación**

**Pregunta 11: ¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál?**

No.

**Pregunta 12. ¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

Neflix, Spotify Premium, Office 365.

**Pregunta 13. ¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?**

Wifi en hogar y plan de datos con costo mensual de \$380 pesos, aparte el costo del teléfono.

**Pregunta 14. ¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

Sí está interesante siempre y cuando la aplicación cumpla con el objetivo de que la información esté bien resguardada. Es practicidad porque guardas tu información y la tienes a la mano.

#### **Entrevistado 10**

**Fecha:** 17 de febrero de 2019

**Género:** Masculino

### **Sección I: Preguntas filtro**

**Edad:** 39 años.

**Nivel de estudios:** Licenciatura.

**Institución:** Universidad Iberoamericana.

**Colonia en la que vive:** Colonia Ampliación Granada.

**Horas al día que está conectado a internet:** 12 horas

**Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca:** La computadora y el celular son marca Apple y la tele es una LG, la uso para ver Netflix y ese tipo de cosas.

### **Sección II: Preguntas Investigación**

**Pregunta 1. Cuando requiere de la atención de un médico, ¿cuál es la forma en que usted normalmente lo contacta?**

Tengo la suerte de que tengo un doctor muy cercano, entonces siempre es como mi primera fuente. Si me duele algo, o a alguno de mis familiares les duele algo le pregunto a él si conoce algún médico especialista con el que podamos ir de acuerdo con el dolor que tengamos.

El contacto es vía telefónica o vía WhatsApp y ya me dice “Sí, háblame, háblale a tal o vente al consultorio”, si tiene que ver con su especialidad sí me da una consulta él, es mi médico de cabecera.

**Pregunta 2. Cuando usted tiene contacto por primera vez con un médico, ¿cuál es la información inicial que la enfermera o médico le solicitan?**

Como que siempre me pide antecedentes. Me pide una descripción de lo que paso o como me empezó a dar el dolor. También me pregunta mucho si tengo algún estudio previo que le pueda dar algún indicio.

**Pregunta 3. Cuando le hacen las preguntas sobre los padecimientos o enfermedades que ha tenido anteriormente, las medicinas que consume actualmente y las alergias que padece, ¿le es fácil recordar dicha información?**

No, soy malísimo. No me acuerdo nunca ni de lo que me tomé, o sea ni de los nombres, ni de los estudios, ni de que salió en los estudios, nada.

Es como empezar de cero para mí. La verdad he tenido suerte de que no haya tenido nada grave, pero en las rodillas he tenido varias operaciones y cuando voy con el medico que siempre me ha visto el tema de las rodillas, siempre me pregunta “¿Oye, te acuerdas que pasó en el último estudio?” y pues no recuerdo, sé que me operó y me pusieron clavos, pero no me acuerdo de nada. Ni de la rehabilitación, ni del nombre.

**Pregunta 4. ¿Actualmente cuenta con algún expediente/historial clínico en alguna institución de salud privada o pública o con algún médico independiente?**

Sí, el doctor de las rodillas, que por cierto se llama Alejandro Fernández, sí tiene como un expediente digital muy claro. La última vez que fui con él, sí tenía como muy claro que era lo último que se me había hecho y como por donde venía la lesión. Creo que lo lleva en un Excel, es algo de Office, nada sofisticado, es una carpetita por paciente.

El otro doctor sí es mucho más tecnológico, también es un doctor más joven. Él sí usa un programita donde le archiva todo, pero no sé. Entiendo que hay un programa especial donde allí va metiendo todo.

**Pregunta 5. Si cuenta con algún expediente /historial clínico en alguna institución ¿le ha sido fácil el acceso a dicho expediente para llevarlo a otra institución o médico?**

La verdad es que no, me imagino que ha de ser en una cosa mucho más recurrente, pero yo no he tenido esa necesidad.

**Pregunta 6. ¿Qué tan importante sería para usted contar con un expediente/historial clínico único? ¿Por qué?**

La verdad estaría increíble. O sea, siento que todavía por ser una persona no tan grande, (medianamente grande nada más), como que todavía no lo piensas mucho. Y dices, “bueno, la verdad es que ahorita no voy mucho al doctor, pero supongo que conforme va pasando el tiempo, se vuelve más importante y sí más útil porque se empiezan a acumular las cosas”. Y también creo que para los doctores sería de gran ayuda para que supieran exactamente que ha hecho ese paciente.

**Pregunta 7. ¿Cuál es su opinión respecto a la creación de una plataforma web que le brinde el servicio de tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Me hace mucho sentido. Es como tener tu CV de trabajo actualizado, que siempre es bueno tenerlo actualizado, porque pues nunca sabes en qué momento lo vas a usar, y va a ser más fácil.

**¿La usarías?**

Sí la usaría porque me parece que es útil. Es lo que te digo, no tienes nada comprado en la vida. Si de pronto tienes alguna emergencia o un accidente o lo que sea, pues es como una cuestión de acortar los tiempos y que te den una respuesta mejor.

Nadie mejor que tú sabe tu historial y tu estado clínico, entonces si tú lo llevas bien y lo vas alimentando en esta plataforma, en caso de que tú no pudieras contestar, pues ya no hay ninguna especulación, allí está y es eso y tienes muchas más posibilidades de que los doctores puedan acertar en futuras ocasiones lo que tengas y no estén empezando a descartar desde cero hasta llegar a lo que tienes.

**¿Consideras que hay alguna edad ideal para tener el expediente clínico o por qué mencionaste lo de la edad?**

Lo mencionaba pensando en mi papá que ya es una persona mayor. Y que seguro a él, se le empiezan a juntar los achaques, y para él sería mucho más útil. Pero no creo que tengas como una edad mínima ni máxima, creo que cada uno es diferente, hay unos que tienen más a enfermarse que otros. Pero bueno, pues en mi caso que ya voy a cumplir 40 años, a partir de los 40 ya lo que sea.

**Pregunta 8. ¿Qué beneficios le aportaría a usted tener un expediente clínico único, virtual y portable almacenado en la nube?**

Con mi hija que está por nacer me encantaría llevar ese registro. Siento que, por ejemplo, las personas que ahorita son mayores se están enfrentando a diferentes retos tecnológicos y que ya están muy hechos a la forma antigua de hacer todo, va a ser difícil porque si yo ahorita llego y le digo a mi papá, primero se tendría que acordar de 70 años de enfermedades, pero para las nuevas generaciones está increíble. Además, si pudiera ser como algo fácil, amigable y eso, estaría increíble. Y pues que te digo, como papá de un hijo, eso es lo más importante.

**Pregunta 9. Favor de poner en orden de importancia indicando con números del 1 al 8, los servicios que considera usted debería contener la nueva plataforma digital.**

Marque con una X los servicios que no le interesaría tener dentro de la plataforma.

1. Perfil del usuario: Peso, talla, alergias, historial de cirugías, tipo de sangre, etc.
7. Recordatorio de citas médicas
3. Recordatorio de medicamentos
6. Notificaciones de seguimiento con especialistas (dentista, ginecólogo, urólogo, *check up* general)
5. Acceso a tus recetas médicas
2. Resumen clínico: que incluya lo más relevante
4. Red y contacto directo con médicos
8. Red de contacto con: Médicos generales o de distintas especialidades, laboratorios clínicos, hospitales, aseguradoras, farmacias, fundaciones de apoyo para enfermedades graves.

**¿Hay algo que consideras que haría falta?**

Tal vez, se me haría buena idea que hubiera un espacio de blog con médicos dando consejos de salud, creo que podría estar padre. Hacer eso se requiere de un esfuerzo grande, pero igual en conjunto con un laboratorio o algo así podría estar chido.

**Pregunta 10. ¿Estaría dispuesto/a a pagar una suscripción con pagos mensuales con tal de tener acceso a todos los servicios antes mencionados?**

Sí, seguro y por el monto que se menciona, sí claro.

**¿Qué tanto te funcionan los métodos de pago digitales?**

A mí me funcionan particularmente mejor las tarjetas de débito. Siempre que sea una plataforma confiable, yo no tengo ningún problema en darte mis datos, prefiero así de hecho.

### **Sección III: Preguntas de clasificación**

**Pregunta 11: ¿Actualmente utiliza alguna plataforma enfocada al cuidado de tu salud? ¿Cuál? No**

**Pregunta 12. ¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

Netflix, Spotify, Amazon Prime, *Fit Pass*: Pagas una membresía mensual y puedes ir suscribiéndote a clases de deportes. Es una aplicación, pero sí tiene como también cosas en línea, o sea como nutriólogo. Pago \$1,200 pesos.

**Pregunta 13. ¿Con qué tipo de conexión a internet cuenta?**

Trato de que sea Wifi porque los lugares donde más me conecto son en la oficina y en la casa. Por ejemplo, cuando voy en el tráfico de pronto pongo como algún video o algunas rolas y allí sí uso los datos al cual tiene un costo mensual de \$3,000 pesos. El teléfono me lo da la empresa, no es un gasto que yo haga.

**Pregunta 14. ¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

Pienso que sería bueno tener un botón de emergencia que te llevara directo a un hospital o a ese tipo de cosas que en algún momento te podrían ayudar como el 911.

Aunque sé que es muy difícil, quizá ligado con la parte del blog, empezar a identificar algunos síntomas que sepas que pueden llevarte a una enfermedad o que pudieras poner tus síntomas y que la plataforma te pueda decir que por la sintomatología que tienes sería bueno que recurrieras a tal especialista de la misma red de médicos que ofrece la plataforma.

#### **4.2 Entrevistas a profundidad con médicos**

En la transcripción de la investigación cualitativa realizada a los médicos se cambió el formato de cuestionario debido a que, por la naturaleza de la plática, los médicos contestaban algunas preguntas incluso sin que se les hubiese preguntado, por lo que se decidió dentro de la redacción, colocar subtítulos para indicar el tema abordado.

##### **Médico 1**

Fecha de entrevista: 18 de noviembre del 2018

Edad: 57 años

Género: Masculino

Lugar de residencia: Ciudad de México

Especialidad: Médico Colposcólogo / Ginecólogo y Obstetra

Experiencia laboral:

- Médico especialista 27 años
- Médico general: 31 años

Área laboral:

- Instituciones del Sector Público: Col. Lomas de Virreyes
- Instituciones del Sector Privado: Coyoacán, Col. Del Valle, San Pedro de los Pinos y Col. Noche Buena.

#### **¿Qué le parece esta propuesta respecto al paciente y médico? ¿cuál es su impresión?**

El médico lee la explicación de la plataforma inteligente propuesta versión paciente y argumenta lo siguiente:

“Hoy en día y desde el momento que existe la relación médico - paciente, la historia clínica juega un papel fundamental en lo que se refiere al conocimiento por los antecedentes clínicos que puede tener un paciente y, por todo lo que en un momento determinado se puede conocer de él a través de la historia clínica.

El expediente clínico es hoy y será siempre un instrumento a través del cual el médico se apoya para poder indagar, investigar y muchas veces, poder presentar tratamientos a los pacientes cuando tenemos el pleno conocimiento de todos sus antecedentes clínicos. Me llama la atención que puede

ser éste un instrumento favorable, aunque tengo la impresión de que si bien es verdad que el médico va a tener acceso a través de ingresar a la nube habiéndolo autorizado el paciente según comprendo, me hace pensar que este instrumento, es decir, el expediente clínico, ahora podría ser de uso único solo del paciente ya no del médico/instituto/clínica/hospital, si bien es verdad que es de él, de tal manera que si el paciente no lo autoriza nadie va a poder acceder a ese expediente clínico, siendo así, me parece que puede ser solo un modelo al que el médico tenga recelo al querer meter información a dicho expediente.

Hoy por hoy, el expediente clínico está trabajado y bajo resguardo de una unidad de salud, no del paciente, el paciente puede acceder a él bajo una solicitud a la institución de salud y a un sólo resumen clínico, pero él no tiene acceso de manera directa al expediente clínico hoy en día. Por otro lado, debo decirle que el expediente clínico, como lo dije, es un instrumento que al médico le ayuda de una manera impresionante para lógicamente beneficiar al paciente en lo que se refiere a las entidades patológicas que él pudiera tener y que nos ayudaría a establecer un plan de manejo, un plan de tratamiento.

No estoy claro si el paciente al tener su expediente clínico pudiera ser también utilizado como un arma en contra del médico. Los pacientes se han vuelto muy litigantes lo que podría generar ese recelo entre médicos, es decir, que el paciente tenga su expediente clínico. Sin embargo, me parece que los estándares en las unidades de salud tanto privadas como públicas lo que nos permite o lo que nos dicen es, tenemos el expediente clínico, estos son los antecedentes de nuestro paciente y, por lo tanto, esto le podemos ofrecer si en un momento determinado esta información la tienen bajo resguardo y nosotros nos limitamos como médicos a dar parcialmente las notas, sería bueno que él lo tuviese. Porque usted me hace pensar que, si el paciente está en la Ciudad de México y se traslada a Aguascalientes, o se traslada desde el norte hasta el sur del país, o cualquier lugar, cualquier médico podría acceder toda vez que lo permita el paciente, porque es lo que comprendo, en ese sentido me parece que es muy buena idea cuando es bien dirigido.

Como médico lo digo, me preocupa la parte donde puede ser utilizado como un arma en contra del médico, sí me angustia mucho porque si bien es verdad no existe hoy en día un médico que pretenda poner en riesgo la vida de un paciente, cuando eso ocurra, sencillamente no podremos hablar de que esa persona se trate de un médico, podrá ser, algún otro tipo de persona, pero no un médico, difícilmente un médico quiere que su paciente se complique, se enferme más o llegue a punto de

gravedad serio, nunca ha sido lo que un médico quiere, pero si me preocupa por ello mismo que un expediente que esté en manos del paciente pueda ser utilizado de manera negativa en contra de los médicos por él u otras personas.

Insisto, me parece que es una muy buena idea, el proyecto se torna interesante, a mí me beneficia mucho saber que si usted se atiende en una unidad diferente a esta, qué le hicieron y ver los diagnósticos para que yo pueda ofrecerle con profesionalismo una mejor solución porque por eso nos buscan, y la otra, sin lugar a duda, al tener el expediente clínico desde este momento aunque mi paciente esté en la ciudad de Sonora, yo puedo inmediatamente estar en un vínculo total con ella y poderle decir a mi colega (esto no es nada infrecuente) que es una paciente que no es candidata a usar determinado manejo por sus antecedentes, por ejemplo, una paciente que tiene antecedentes cardiopatas o que tiene antecedentes de enfermedades hepáticas, no está indicado darle tratamiento estrogénico de acuerdo a mi especialidad, está contraindicado, y si yo decidí o bien opté por un tratamiento distinto y no lo hice por escrito en ese momento, valdría mucho la pena que aquel médico que llega, intercambiar puntos de vista donde entre los dos demos un manejo distinto, o comentarle yo inicié con esto y con esto, mejorar nuestro vínculo.

Yo agregaría, qué tanto de médico a médico revisando el expediente clínico de la paciente, podemos apoyar aun cuando esté yo a distancia y me lo permite el paciente, y con esto tener el mejor beneficio en el manejo, y si también esta parte se tiene considerada dentro de la plataforma, seguramente va a ser un arma bastante buena, nada más si establecer bien los candados y que día a día seguramente ustedes podrán tener ya un expediente clínico armado y aún ese, sobre la marcha, requerirá otros cambios porque las cosas así son, cualquier actividad que hagamos nos hace que tengamos que hacerle modificaciones con el fin de que abunde sobre el bienestar del paciente, eso es lo más importante. Yo estaría dispuesto a si participar”.

Después de leer la descripción de la versión de la plataforma respecto al médico, éste respondió: “Esto responde a las inquietudes que yo tenía, me parece que no es mala idea insisto, todo evento que en la parte electrónica y por la vía del internet es formidable bien usado todo el tiempo, sabemos perfectamente bien que en todas las personas y en todos los niveles puede no dársele el adecuado uso, me parece que colocándole los candados de los que se hablaba hace un momento si podría funcionar, sin duda alguna de manera adecuada”.

### **Herramienta de facturación electrónica**

Por ejemplo, la parte de facturación electrónica, ¿cuáles son los temores o recelos que siempre tiene un médico? En un lugar como en el que nosotros trabajamos y un país como en el que vivimos nos tendrían perfectamente bien identificados como ahora se ha pretendido en lo que se refiere a la parte financiera, al hablar por ejemplo de facturación, si sería muy prudente que se mantenga como un apartado, insisto con los candados, con los cuidados respectivos, que no tengan acceso los pacientes porque definitivamente eso podría generar un problema serio, seríamos como blanco de situaciones de extorsión o de poner en riesgo nuestra vida y de nuestros seres queridos, si vale mucho la pena tener cuidado en esos detalles, tratar de salvaguardar la parte de la integridad del paciente me parece con todo muy justo, muy lógico y muy loable pero de la misma manera, pediría que así fuese para el médico”.

Se le explica entonces al médico que la única función de este apartado es una herramienta para apoyo administrativo y es opcional y que siempre buscaremos proteger a ambas partes, a esto el médico 1 responde, “otro apartado que veo en el escrito y me parece formidable, es la parte donde al tener acceso también el paciente al ver sus resultados en cuanto al manejo por determinado médico le favorece al médico como promoción”.

### **¿Estaría dispuesto a participar en esta iniciativa?**

Yo encantado por su puesto de participar.

### **¿Cuál es su nivel de interés en las versiones de la plataforma digital?**

Se muestra al médico la primera idea respecto a las herramientas y/o servicios que tendrá la plataforma inteligente propuesta en un documento impreso, al médico le surge duda respecto a calendarizar las citas, a qué nos referimos con agenda manual y automático, se le explica... le surge duda nuevamente por los dispositivos, se le explica que son electrónicos (computadora, celular, entre otros), le resulta interesante el servicio de publicidad para médicos y se le da una explicación a profundidad de cómo funcionaría e incluso se le muestran ejemplos en internet de plataformas virtuales que ofrecen este servicio, de igual forma muestra interés por el apartado de los logos y cuestiona si es posible cambiar de una versión de pago a otra dentro de las opciones de la plataforma, es decir, entre básica, plus y *premium* y se cerciora si los costos son para una suscripción mensual y se le confirma dicha información a lo cual el médico responde, “me parece

completamente bien en función de los costos” por ende decide elegir la versión *premium* con un nivel de interés alto y bajo en la versión básica y plus, argumentando que los costos y servicios están muy bien en función de lo que se ofrece, “a mí me interesa mucho por ejemplo, la versión premium, sobre todo porque se me complica mucho tener guardada la información y que un buen día se me termine el espacio, y otra de mis preocupaciones es que, debido a que trabajo en distintos lugares a veces me es difícil recordar las citas y a las pacientes, pero si a mí me recuerdas que voy a tener una cita y que la paciente no va a venir, me evitas trasladarme desde un lugar a otro, o si me dices, las pacientes acordaron que si vienen (aunque esto te lo hace una secretaria), de alguna forma nos beneficia tenerlo en el celular, en un dispositivo, computadora portátil, etc. Me parece perfecto esto y, sobre todo, que todo el tiempo los médicos estén siendo promocionados, lo cual, puede contribuir a incrementar nuestros ingresos de manera importante y que el costo no es excesivo, para un médico no”.

**¿Estaría dispuest@ a usar la plataforma del expediente clínico virtual si su paciente tuviera acceso restringido a toda la información, pero con la opción de transferirlo a alguno de sus colegas para los fines que juzgue convenientes, por ejemplo, complementar su tratamiento, o emitir una segunda opinión?**

Al preguntar qué tan de acuerdo estaría el médico de que el expediente clínico fuera alimentado por otro colega, la reacción fue favorable y argumentó lo siguiente: “Para mí es importantísimo el que un expediente se nutra justamente de la experiencia de los médicos, hoy en día para el manejo de una paciente que llega a nuestra especialidad (ginecología) y estar en contacto con el médico internista, hematólogo, materno fetal, etc., a nosotros nos favorece muchísimo porque no somos todólogos, no podemos, el tener esta información vertida por cada uno de nosotros, de los especialistas o sub especialistas, nos hace enriquecer la información y la postura ante el manejo, también es mucho mejor para el paciente. Yo trabajo actualmente en una institución donde al hacerlo de esta manera, incluso sin que la tecnología aparezca tanto porque nosotros lo hablamos de persona a persona, vemos que importante es el expediente en ese sentido, yo estoy completamente de acuerdo en que así deba de ser, en el bien del paciente siempre, lo va a beneficiar muchísimo si lo hacemos de esta manera ya que es un manejo multidisciplinario, por lo que sí, por supuesto que sí estoy de acuerdo”.

**¿Qué herramientas le gustaría encontrar o agregarían más valor dentro de la plataforma del expediente clínico digital?**

Ya con más entendimiento de los servicios y funcionamiento que tendrá la plataforma inteligente propuesta y respondiendo a la pregunta, contesta: “Por ejemplo, en el caso de una versión Premium, a mí me gustaría que yo pueda tener el perfil diagnóstico de la paciente inmediata ¿cómo?, lo más básico, ejemplo, te está hablando Nancy Benavidez y quiere saber si ya tienes sus resultados; sí, nada más que tengo una Nancy aquí, 2 más en el otro consultorio y no sé si me está hablando de este o del otro consultorio, entonces cuando yo ingreso rápidamente a mi teléfono celular y entro al perfil de Nancy Benavidez, sé quién es, qué edad tiene, y tengo el diagnóstico, este último es muy importante porque solo el diagnóstico te dice quién es y la ubico rápidamente, por ejemplo la ficha inmediata sería:

- Nombre
- Edad
- Estado: Primigesta
- Embarazo de 32 semanas
- Antecedentes: Epilepsia

Esa parte me gustaría más, porque el perfil me abre muchas puertas, que tener que abrir todo el expediente, entonces si me lo pones en mi versión Premium yo ya sé que eso me va a ayudar sin tener que abrir todo”.

También me gustaría que se le agregara a la plataforma los servicios de unidades ambulatorias buscando una forma en donde pudiésemos tener contacto, con medios que si bien es cierto pertenecen al rubro de la medicina, no siempre están al acceso, por ejemplo, ambulancias, servicios de transfusión sanguínea, otros servicios que en un momento determinado sabemos que existen, pero que requerimos buscarlos y si pudiera haber un vínculo, ellos también pueden tener acceso inmediato y avisarles que se les está necesitando, eso a bien del paciente. Seguramente si se considera esa parte que reclama sin duda alguna toda una infraestructura tecnológica, se podría otra vez abundar en el beneficio de los pacientes.

**¿Qué características harían que esta plataforma incrementara su confianza para usarla?** “No sé si vaya ligado mucho a la parte de los candados que hemos venido hablando, porque a lo mejor igual

se tengan ya considerados muchos, yo estoy deseoso de que la información se mantenga verdaderamente 100% restringida y que no puedan fácilmente acceder los hackers, si esto se minimiza, sería formidable de verdad.

### **Preguntas de clasificación**

**Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca y ¿con qué tipo de conexión cuenta en su consultorio y en su vida personal?**

En cuanto a tecnología respecta, el médico utiliza su laptop HP y celular Huawei para conectarse a internet. Tiene Wifi y plan datos al cual destina siempre el monto más económico, entre \$250 y \$300 pesos.

Para llevar el expediente clínico de sus pacientes, se apoya del programa Word, sin embargo, no hace uso de los beneficios de la nube de Office 365 ya que desconoce sus funciones y cómo usarlo, le gustaría tener conocimiento acerca del uso para maximizar las herramientas.

**¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

Cuenta con Office 365, ha estado suscrito a revistas médicas, aunque actualmente no es así y tiene suscripción pagada en Netflix y Spotify.

**¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

Valdría mucho la pena cuando ya esté el proyecto bien puesto en marcha, seguramente esta plataforma reclamará ir haciendo mejoras, pero yo encantado por su puesto de participar y sobre todo porque observo que va en abundancia del paciente, de su mejora y de que él esté en todo momento contento y bien manejado.

### **Médico 2**

Fecha de entrevista: 23 de noviembre del 2018

Género: Masculino

Edad: 65 años

Lugar de residencia: Ciudad de México

Especialidad: Médico Hematólogo

Experiencia laboral: 40 años

Área laboral: Hospital ABC.

**¿Qué le parece esta propuesta respecto al paciente y médico? ¿cuál es su impresión?**

“Si cuento con una plataforma para expediente clínico. Yo creo que es una herramienta muy valiosa que se debe incorporar a todos los hospitales de tercer nivel, sobre todo a los médicos que estén dando un tratamiento de muy alto nivel, la información que esté libre puede compartirse entre nosotros los médicos, pero el problema en México, yo creo que no está preparado el médico para tener esta herramienta si no es en hospitales muy seleccionados, porque la reparación de los médicos es muy diferente, es muy variada, es muy desigual y hay demasiada información útil y demasiado información no tanto desalentadora en internet sobre la medicina.

Yo soy un poco a la antigua y pienso que los pacientes no deben tener toda su información yo difiero de eso y es una cuestión muy personal porque creo que la información médica se puede usar para buenos fines o malos fines, es como el internet en general o las redes sociales, yo creo que la información del expediente clínico es un documento que le pertenece en primer lugar al hospital y en segundo lugar de importancia a los médicos que están ejerciendo esa información y en último lugar al paciente, yo no soy de los que piense que el paciente deba tener toda esta información, en eso difiero y creo que la información técnica de un paciente sobre todo cuando es muy compleja, debe intercambiarse libremente entre los médicos que vean al paciente y no debe de compartirse con los médicos que no lo vean. Yo creo que el médico que ve a un paciente puede tener el privilegio de ver la información al 100% del paciente, si otros médicos lo quieren ver, no digo que no, pero deben pedir primero permiso al titular de la información que es el hospital y en segundo lugar al médico tratante.

El paciente tiene derecho a tener toda su información, no el expediente, esta información se puede proporcionar mediante un resumen clínico lo más completamente posible que el médico elabore, es igual que con las aseguradoras que tienen derecho a tener toda la información del médico tratante, pero no debieran tener acceso al expediente, ni tampoco el paciente salvo por orden judicial, aquí hay normas, a mí me parece que una información dejada en la nube es excesivamente peligroso, yo no estoy de acuerdo en nada eso porque se puede filtrar información relevante que viola las garantías de una persona, a desconocidos, a enemigos, a otros médicos que pueden actuar

con dolo, yo creo que la salud es algo tanpreciado y entre las controversias jurídicas, entre los abogados y los médicos, pudiera verse favorecido por una información tan liberal, yo creo que un paciente tiene derecho a todo, pero pidiendo permiso o la autorización al médico tratante y éste sabrá si se la proporciona o le proporciona un resumen.

Yo creo que los expedientes clínicos en papel pertenecen al hospital y no se deben de liberar a ningún medio más que por orden judicial”.

### **La NOM 004-SSA3-2012 y INAI**

Es entonces cuando se le menciona lo estipulado en la NOM 004-SSA3-2012 y lo que dice el INAI respecto a los derechos que como paciente se tienen, el médico responde que él no difiere de esa parte y al hablar de orden judicial, es una referencia del trámite a través de dicha institución siendo así y con la documentación correspondiente, el médico señala que estaría dispuesto a compartir el contenido del expediente clínico.

El paciente simplemente con que le indique al médico para qué necesita la información, éste tiene derecho a que un médico le proporcione un buen resumen, es decir, el cuadro clínico, la interpretación de los datos y todo lo que el médico tiene en su cabeza para abordar y para dar el tratamiento, esa información el paciente puede pedirla en todas las situaciones, en cualquier momento la solicita a su médico tratante que se supone es al médico al que le tiene confianza, lo único que el médico tiene que hacer en ese caso, no necesita ni orden judicial, ni INAI, ni nada, únicamente con que al médico se le pida, nosotros podemos brindar la información.

Es igual que como pasa con el seguro de gastos médicos mayores, se hace un resumen lo más completo que se pueda y se le indica al paciente que pase a recoger todos sus exámenes de laboratorio, gabinete y patología, los puede recoger libremente sin que el médico intervenga con el hospital, esto para darle más contexto a lo que el médico tratante dice.

Este sería ejemplo de un acuerdo tanto del médico como del paciente cuando las cosas van correctamente, si las cosas no van correctamente, entonces es cuando interviene el INAI y regularmente, las cosas no van bien. Si el INAI pide algo, es una forma incorrecta de solicitar la información ya que es forzar al médico o a la institución, entonces ya no es la forma correcta y no es tan libre, todo ello se da por falta de comunicación.

**Cambio de médico por las razones que al paciente le convenga / ¿Estaría dispuesto a usar la plataforma del expediente clínico virtual si su paciente tuviera acceso restringido a toda la información, pero con la opción de transferirlo a alguno de sus colegas para los fines que juzgue convenientes, por ejemplo, complementar su tratamiento, o emitir una segunda opinión?**

Se hace otra intervención con el médico donde se le pregunta qué pasa entonces cuando el paciente tiene necesidad de cambiar de médico debido a una mudanza y le es difícil recordar tratamientos, tiempos, estudios, anteriores. Es aquí donde el médico argumenta que este hecho es muy común entre pacientes, ya que brincan y brincan de sector, de médico, de institución, de estado.

“Por ejemplo, en el expediente clínico con el que cuento en el consultorio, tengo registrada la historia clínica de un paciente, no tan detallada, pero sí con los elementos suficientes, porque quizá el paciente se va a atender en el extranjero entonces se lo puedo dar por correo electrónico y así lo he hecho muchas veces, esto es en la medicina privada, ya que uno puede hacer muchas cosas, también pasa en la medicina institucional, aquí al hospital ABC llegan pacientes con expedientes clínicos muchas veces completos otorgados por el hospital entonces donde quiera se puede ver eso”.

Se pregunta al médico entrevistado qué pasa entonces con la información que en algunos casos los pacientes no pueden obtener cuando un médico se retira o por cuestiones varias no puede atenderlo ya, dónde queda todo el seguimiento e historial del paciente, respondiendo lo siguiente: “No debería suceder, cada día más en esta época hay muchas plataformas electrónicas para el expediente clínico, yo conozco más de 50, por ejemplo yo uso MediSel y es un expediente electrónico completísimo, no lo lleno, ni nadie lo hace, ya que está diseñado para todas las especialidades posibles, incluso tiene pestañas que lo llevan a formatos para seguros de gastos médicos mayores y se puede incluir hasta la fotografía del paciente, tiene apartados para incluir laboratorios y ahí va incluido un resumen clínico de cada consulta y hojas de evolución para un caso de hospitalización, está aprobado por COFEPRIS y hay una nube, no está cargada nunca en la computadora del médico, el acceso es a través de su página web desde [expedienteclinico.mx](http://expedienteclinico.mx) y el médico entra con su clave y pienso que en un futuro el paciente va a poder entrar también y ver cierta parte de su expediente clínico electrónico, pero el médico entra con su clave a revisar la información de sus pacientes con el nombre y apellido de estos, porque es su médico, yo no puedo acceder a otros expedientes que no hayan venido a mi consultorio, entonces yo aquí tengo todo

registrado, aunque le faltan herramientas porque no ha llegado todavía la opción de que yo pueda hacer un resumen en línea y mandárselo por correo a un paciente, pero pronto va a llegar, eso ya existe, lo que pasa es que no está homologado porque ya existen muchas plataformas de expediente clínico en el país, lo que usted dice es totalmente realizable, de que un médico de común acuerdo con su paciente le mande la información que tiene, es perfectamente posible hoy en día”.

### **Otras plataformas de expediente clínicos electrónicos**

Se le comenta al médico de la plataforma que SAP tiene para el expediente clínico digital y el médico afirma conocerlo “SAP tiene un expediente clínico muy poderoso, el hospital ABC lo usa, donde además se guardan millones de radiografías, miles y miles de exámenes, no sé qué tecnología tienen, pero almacenan cosas monstruosas, bases de datos en una nube todos los días.”

### **Un expediente clínico digital único en el país**

Se le menciona al médico de la iniciativa que SAP, tener un expediente clínico digital único para el paciente en todo el país a lo que el médico comparte su manera de pensar respecto a esta iniciativa: “Tener un expediente por paciente en todo el país es muy complicado, es una cosa que ni en Estados Unidos existe, ya que es tan complejo el expediente clínico electrónico y tan basta que llevaría mucho tiempo/años que todo el sector del médico del país se pusiera de acuerdo, en primera porque hay muchos intereses comerciales debido a la falta de uniformidad de este expediente clínico, hay muchas empresas que llevan estas plataformas y tienen derechos de autor de las compañías entonces no creo que en el sector privado haya esa posibilidad, con cada doctor o con cada hospital, por ejemplo aquí en el hospital, hay el expediente clínico general del hospital y hay el expediente clínico de cada doctor si se quiere, yo contraté MediSel, pero hay otro médico que pueda tener otro, esto, independiente al hospital y yo lo hice porque el expediente del hospital es muy poderoso, pero tiene el problema que yo no puedo ver la información del paciente en mi computadora y no lo puedo ver a distancia, tiene esa limitación y en mi caso vivo una vida compleja, puedo tener la necesidad de ver la información en un viaje y la necesidad de responderla a un paciente, ya que estos han usado tanto los medios electrónicos que también se vuelve un abuso, por ejemplo, un paciente me llama y yo estoy en otro país y me pide una receta o una consulta por WhatsApp, eso es muy común, es de todos los días en el medio privado, entonces digo, ya párale porque yo no quiero darte una consulta por WhatsApp y eso es diario, los pacientes en el sector privado no están faltos de información ni desprotegidos.

Yo desaprovecho mucho el MediSel, porque si yo me pusiera a llenar todos los campos no me alcanzaría el tiempo, con cada paciente me llevaría horas de un caso para llenar apropiadamente que tiene MediSel, en lugar de dar una consulta en una hora, tendría que darla en 3 ó 4 horas, esos campos son opcionales, está muy bien diseñado pienso que fue elaborado por expertos en la medicina y en la informática, su nube está en Miami, pero fue de los primeros aprobados por COFEPRIS, va desde un dentista hasta un psiquiatra, tiene muchos campos, parece simple el expediente, pero al irlo explorando nos damos cuenta de que no es así. Ellos (MediSel) lo mejoran a través de la opinión, y el punto es que, si yo estoy en otro lado y no en el hospital, puedo ver la información y, por ejemplo, si yo quiero poner una nota de un paciente y llego a piso y no tengo tiempo y forma de escribirlo en una computadora, ya lo llevo en mis notas desde antes porque que ingreso a través de internet, a través de mi celular, tableta o computadora”.

**¿Qué le hace falta a la competencia? / ¿Qué herramientas le gustaría encontrar o agregarían más valor dentro de la plataforma del expediente clínico digital?**

Con base al amplio conocimiento que tiene el médico de esta plataforma y ante la negativa de usar una nueva, se le cuestiona si hay algo que él considera que le hace falta a MediSel con la intención de considerar estas mejoras para el desarrollo de la plataforma inteligente propuesta: “Cada especialista le puede aportar algo para mejoras, hace poco sugerí que tuviera hojas para poner indicaciones médicas al día de cada paciente, por ejemplo, el hospital no comparte esto en la nube, tengo que llegar al hospital para poner una nota y la ventaja de esta plataforma es que estando fuera del hospital puedo agregar las notas que yo requiera, llego al hospital y se la doy a la enfermera, es muy bonito dar una nota entendible. Para el hospital, aunque es una nota externa, se imprime en una hoja del hospital y tiene una barra lectora porque las digitaliza al cabo de 6 años de haber estado escrita en papel, entonces, tiene una gran base de datos.

Es muy bueno el expediente del ABC porque se pueden escribir notas con código de barras y con identificación del paciente, pero es una nota poco amable porque el expediente electrónico es medio primitivo, le falta renovación y siento que no lo quieren hacer porque pienso que invirtieron mucho y ya todo mundo se acostumbró a usarlo y no vale la pena hacer nada más con ese expediente. Se puede imprimir la nota en las hojas del hospital muy elegantes y muy bien hechas y que tienen códigos de barras, hojas de indicaciones u hojas de notas clínicas y a mano se puede escribir una nota a mano y firmarla y se digitaliza el mismo día, en ocasiones es mucho más fácil

escribir una nota a mano, no pierdes el tiempo agarrando tu computadora, lo haces en un minuto, aunque es cierto que lleva mucho tiempo hacer una nota con el expediente clínico electrónico, pero vale la pena porque queda muy bonita y precisa. Las notas digitales, yo las reservo para notas importantes, notas de ingreso, egreso, pronóstico o para ciertas notas que son importantes y no la del diario que pueden ser poco relevantes, lo que yo considero importante lo tengo siempre en electrónico en MediSel y después cuando llego al hospital lo imprimo en una de sus hojas para que quede como una nota del ABC y en el expediente del hospital, de esta forma ellos la tienen en electrónico y yo también, por si un día estoy en otro lado y un paciente me llama yo desde mi teléfono lo puedo ver”.

Al momento de la entrevista, se hizo una búsqueda rápida de MediSel y se le solicita al médico amablemente confirmar el costo del servicio y métodos de pago, al cual afirma que es una suscripción mensual de \$1000 pesos y el pago es a través de tarjeta de crédito, con una forma de pago directo en el sitio (no PayPal) y con cargo automático mensual.

#### **¿Usted cambiaría de plataforma?**

Posterior a la plática y al panorama general que el médico ha proporcionado del expediente clínico digital en cuanto a la plataforma interna del hospital así como la que él usa (MediSel), se le pregunta si él estaría dispuesto a cambiarse de plataforma, debido a que muchas de las herramientas que él argumenta no tener en ninguna de estas dos plataformas y que la plataforma inteligente propuesta si tendría, el médico afirma estar muy contento con MediSel y aunque otra plataforma le pueda ofrecer de lo que esta carece, él no se cambiaría de plataforma “yo estoy tan contento con MediSel que no me he puesto ni a investigar lo que ofrecen los demás expedientes y eso es lo que pasa cuando ya se está acostumbrado a usar una plataforma en específico que va evolucionando en su complejidad, cambiarse a otro ya no es productivo, ¿por qué cambiar si el expediente es eficiente?

Lo que diría es que se pueden hacer mejoras a MediSel, una herramienta que no tiene es que no se puede hacer una nota de evolución si ya es más de una nota por día que se lleva 3 ó 4 hojas se tienen limitaciones, en MediSel una nota es de una cuartilla y la información por día por muy compleja que sea no debe abarcar más de una cuartilla porque también se vuelve excesivo y difícil de comprender yo pienso que por eso lo diseñaron así, pero hay cierto casos en que es necesario hacer más hojas y MediSel está limitado ya que no se puede hacer más de una hoja en un solo día. También le falta

poder mandar el resumen clínico a un correo electrónico ya sea a otro médico o a un paciente, tampoco tiene la opción de que, si se realiza una nota en Word o en el expediente del hospital, no se puede mandar esta información directo a MediSel para que lo incluya en sus notas, seguramente esta empresa no se lo ha planteado”.

### **¿Contribuirías en la plataforma propuesta inteligente si un paciente / médico te lo pidiera?**

Después de esta postura se pregunta al médico si estaría dispuesto a contribuir con la plataforma inteligente propuesta en caso de que alguno de sus pacientes lo requiriera por cualquier razón, o que uno de sus colegas sí la usara y fuera necesario que atendiera a su paciente debido a una emergencia y a que el médico entrevistado se encuentra fuera del país, y que este nuevo doctor tuviera que agregar información al perfil del paciente con previa autorización, a lo que el médico argumenta: “En ese caso, lo que se tendría que hacer es que MediSel pudiera tener la función de enviar el resumen clínico al correo electrónico del médico, por ahora solo tiene la opción de comprimir todas las notas y hace una sola, pienso que va en ese camino, porque es cierto lo que usted comenta y sucede, pasa mucho, por ejemplo con las aseguradoras que son un verdadero problema, en este caso se tiene la opción de tener un resumen, MediSel trata de hacer una compactación de los datos aunque falta que se pueden enviar, lo que yo hago actualmente es imprimir mi expediente clínico desde la plataforma y de ahí generar el resumen, me ponen a trabajar doble, aunque también me facilita el trabajo con otras herramientas que me ayudan a resumir.

Mi punto es que, la información clínica no es de los medios digitales, es una cuestión de cómo y para que se comparte y eso, está regulado por la ley. Yo manejo muchos pacientes en conjunto con hospitales de otro país, por ejemplo, yo le mando un paciente a un hospital de Houston, Texas perteneciente a los Estados Unidos Americanos, el hospital me exige llenar en línea, el formato del hospital que está en una página muy compleja en español con toda la información e incluso, se puede indicar a quien se mandará este paciente, posteriormente le solicitan al paciente documentos, exámenes clínicos, documentos de patología, etc., y se les envían escaneados, además de que yo mando el resumen clínico, a ambas partes le piden la información, al médico le pide el historial y al paciente los estudios clínicos más la información de la aseguradora, ya que el hospital tiene ambas cosas, se ponen en contacto con el especialista que atenderá el caso y ya le autorizan al paciente viajar y el mismo caso es cuando regresa, ya que el médico tratante que vio el caso envía un código de acceso para que vean las páginas del expediente clínico electrónico del paciente. Hay

mucha conciencia y todo es un acuerdo, todo es ordenado y todo tiene un proceso, no es tan fácil como lo cuento, pero es a grandes rasgos el proceso.

Si un paciente está en Guanajuato y me pide información médica a mí, en general no es el paciente quien debe pedir la información, si es por ejemplo un paciente que recibe atención médica de un cardiólogo en San Luis Potosí, pero yo lo vi primero y estoy en México y al paciente le dio un infarto, existe una historia clínica, donde vienen los datos del paciente e incluso los datos del cardiólogo, solo tienen que llamar al primer médico tratante y ya el médico de CDMX verá que información le proporciona.

No están desprotegidos los pacientes, no hay una forma de aislamiento que haga imposible esto, pero ahí hay mucha incultura tanto del paciente y del médico, ya que nosotros no estamos acostumbrados por ejemplo a que nos llame un médico del IMSS para ver cómo viene su paciente, estas consultas son más dirigidas y en México no hay esa confianza o ese mecanismo de que entre médicos haya que compartir esa información, sobre todo cuando el paciente está en un lugar completamente ajeno al hospital donde fue atendido primero.

Si hay mucha información y capacidad de informar entre los médicos del mismo hospital y por eso, aconsejo muchas veces a mis pacientes cuando el padecimiento es importante. que traten de estar con todos sus médicos en el mismo hospital para que entre ellos se comparta la misma información sin ninguna limitante, porque el grupo médico, aunque no se conozca por lo menos sepa que está dentro del mismo hospital”.

Me gustaría mencionar que quisiera que la información médica se compartiera a través de esta plataforma, pero únicamente entre médicos. También me gustaría mencionar la parte de la autorización entre médicos, puede ser una autorización no muy formal, si a mí me llaman que mi paciente está en peligro yo puedo compartir la información, todo es cuestión de cómo soliciten las cosas. La comunicación más firme debe ser entre médicos, un paciente puede no saber lo que tiene y mal interpretar los datos, por ende, la comunicación se debe dar entre médicos porque se dará un tratamiento y esa medida se puede comprender técnicamente entre médicos, yo creo que los médicos si tenemos cierto privilegio.”

### **Pacientes que solicitan segundas opiniones**

Se le preguntó al médico si en su experiencia ha tenido pacientes que han llegado por cualquier razón a pedir una segunda opinión a lo que el médico responde: “El paciente tiene en todo momento derecho de pedir una segunda opinión. A mí me han llamado médicos que los pacientes quieren una segunda opinión y el otro hematólogo me ha llamado, no es raro, entonces yo le explico a mi colega por qué lo vi y el paciente no se siente a gusto por estas razones entonces ha elegido irse contigo (el nuevo médico) y ahí termina mi relación con el paciente y también me han tocado casos viceversa, pero no todos los médicos estamos igualmente dispuestos a hablar con un colega médico porque puede haber hasta disgusto, o en ocasiones, el paciente puede venir de ya no querer saber nada y me muestra la información que tenga y solicita su segunda opinión, generalmente lo que yo hago es revisar el caso, cómo está siendo tratado y si yo veo que el paciente que está siendo tratado bien, lo que hago es decirle que no me negaré a atenderlo/a y le solicito que regrese con su médico, ya que considero injusto que el trabajo de ese médico se pierda, en ocasiones son opiniones no bien fundamentadas por parte del paciente o una falta de comunicación, también me ha tocado que pacientes han regresado, ha habido de los dos casos, pero si yo veo algo distinto, se lo comento al paciente y entonces le solicito que él elija con quien quiere llevar la atención.

El tratamiento médico de alto nivel es muy caro y la gente no ve eso o no tiene la consciencia, sobre todo las personas que vienen de las instituciones públicas y creen que podría ser barato, sin embargo, la medicina privada es cara y cuando yo detecto que no cuentan con un seguro de gastos médicos mayores no me los quedo, los regreso a la institución pública, aunque muchas veces los pacientes se pueden ofender y creer que por el nivel socioeconómico no los queremos atender, y tenemos que explicarles, cosa que no es agradable para nosotros ya que no se trata de algo comercial, pero podría parecer que sí, es un posición muy difícil, yo me niego a atender a un paciente que viene del Seguro Social, me niego a atenderlo tan solo por el hecho de venir de ahí, yo trabajé en los dos medios, cuando me llega un caso así, ni si quiera les cobro la consulta. Por casos como este, es que difiero del expediente clínico único digital ya que la medicina es un asunto personal, y no creo tanto en eso si no hay un acuerdo interinstitucional”.

### **Publicidad para ofrecer el servicio médico (directorio de médicos)**

“Respecto a la parte que me preguntas sobre publicidad de los médicos dentro de la plataforma, existen varias también donde te puedes suscribir y pienso que la clara intención de esto es que los

médicos se alleguen de pacientes, pero yo no estoy en esta postura y no me interesaría una posición así, ya que cuando estás dentro de un hospital cualquiera que sea, ellos mismos se encargan de hacer esta difusión, ya que deberían ser los médicos de primer contacto quienes recomienden a los especialistas, pienso que un paciente no tiene la necesidad de andar buscándolos ya que no tiene la suficiente visión como para saber qué quiere y qué le puede beneficiar o perjudicar, es un ser indefenso con poca cultura médica o que puede mal juzgar su situación, eso está solucionado de antemano, pero no se aplica para eso están entonces los médicos de primer contacto, debería si haber un directorio de médicos de este tipo, el IMSS lo quiso hacer y fracasó, pero la verdad es que muchos internistas nos refieren a nosotros como especialistas, por lo mismo, son para nosotros muy valiosos. El sistema médico inglés, tiene un directorio muy amplio de médicos de primer contacto que eso filtra a muchos pacientes para que vayan o no a hospitales de alta especialidad, muchos recursos se desperdician o se emplean mal porque hay muchos pacientes que no deben estar donde están, por la falta de filtro, por lo que concluyo con que es el médico de primer contacto que debe estar por todos lados, no el especialista. Para mí, cada paciente debería tener siempre un pediatra, un internista y en caso de las mujeres un ginecólogo.”

### **Preguntas de clasificación**

#### **Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca y ¿con qué tipo de conexión cuenta en su consultorio y en su vida personal?**

Respecto a la información de clasificación del cuestionario, el médico cuenta con Wifi tanto en su consultorio del hospital, así como en su domicilio donde se conecta desde computadora de escritorio y portátil, celular y tableta marca Apple, además de contar con un plan de datos al que destina de manera mensual un monto de \$5,000 pesos.

#### **¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

El médico también cuenta con Spotify Premium, Netflix, también tiene la nube de iCloud, y Gmail (Drive). Es miembro de muchas sociedades médicas que le dan acceso a toda la información de su especialidad en el mundo y que cuentan con plataformas muy completas, por ejemplo, la American Society Hematology, Sociedad Europea de Hematología, también tiene acceso a bancos de información y sus dos preferidos son Up to Day y Clinical Key. El monto que destina el médico para pertenecer a estas asociaciones es de \$800 dólares anuales y \$400 dólares al congreso anual,

además de los méritos académicos, aplicar y ser aceptado en la Sociedad Americana de Hematología, algunas son mexicanas y otras extranjeras, también contribuye con congresos y publicaciones.

### **Médico 3**

Fecha entrevista: 19 de noviembre 2018

Edad: 33 años

Género: Masculino

Lugar de residencia: Ciudad de México

Especialidad: Médico General

Experiencia laboral: 7 años

Área laboral: Hospital Ángeles Lomas (ubicado en Interlomas).

### **¿Qué le parece esta propuesta respecto al paciente y médico? ¿cuál es su impresión?**

Ante la postura del médico respecto a la plataforma inteligente propuesta, comenta: “Yo la verdad pienso que es una muy buena opción, es una excelente idea ya que todo mundo tendría acceso a la información, tanto médicos como pacientes, es un derecho del paciente que él puede decidir con quién y cómo tratarse, lo único que es incómodo como médico es que el paciente quiere ser atendido con un servicio de medicina “a la carta”, muchas veces ellos quieren indicarle al médico qué recetarles y no es tanto que no lo queramos dar, sino que en ocasiones está contraindicado recetar ciertos medicamentos por cuestiones de salud del mismo paciente o en ocasiones hay medicamentos que por alguna razón no les gustan, pero es importante que lo suministren ya que está estudiado y probado que si funciona desde hace ya bastante tiempo, y es aquí cuando podemos entrar en problemas porque si el paciente tiene toda la autoridad no se podría quizá dar el tratamiento adecuado, que puede darse por su desesperación o por su necesidad de control, muchos pacientes lo demuestran pidiendo el teléfono al médico y creyendo que el médico tiene que estar disponible y ajustarse a lo que el paciente le solicite que le recete y en ocasiones no puede ser así por su mismo estado de salud o ciertas cosas que el médico si está consciente y que no lo ayudan, aunque en parte está bien porque es su derecho y es cuerpo y en muchas ocasiones no saben ni que diagnóstico tienen porque no se les proporciona la información, eso sí está muy bien que lo tenga, aunque sería bueno tenerlo en algún lugar neutral, por ejemplo, el médico puede tener acceso de cierta información del paciente sin que éste le de autorización, porque hay casos

también que el paciente no dice cierta información o sintomatología porque no desean compartirlo y en ocasiones es muy importante que su médico lo sepa, aunque aquí entra la buena relación médico – paciente, ya que si el paciente le tiene confianza a su médico, lo más seguro es que el tratamiento que le sea sugerido lo llevará a cabo y estará bien.

Hay casos específicos, donde, por ejemplo, un paciente tiene un problema renal y todos los médicos renales que lo han tratado no le han funcionado y tiene que ir con uno que sus métodos o sus formas no son las ideales según lo valorado por lo demás, pero es el mejor en su caso particular, es en este caso donde habría una desventaja si el paciente tuviera 100% el control de que médico lo atiende y cual no, ya que en este caso no querría que así fuera, por lo que yo recomendaría que dependiendo de las circunstancias se dé la autorización o no del paciente sin obligarlo porque si el paciente dice que no, se debe respetar que no quiera ser atendido por cierto médico o pedir una segunda opinión tal cual lo indican los derechos del paciente, sin embargo, si es solo por miedo o cualquier otra razón, debería haber un punto medio donde de alguna forma el médico acceda a su perfil y ver la información necesaria. En varias ocasiones pese que un paciente busca apoyo de su médico, no quiere contribuir dando la información necesaria o no la proporciona completa, entonces es ahí donde se tendría que evaluar si acceder o no al expediente o que otro familiar autorice el acceso al mismo.

Cuando un paciente acude a recibir atención a consulta general o a urgencias, el médico pregunta al paciente los síntomas de ese momento a lo cual llamamos padecimiento actual, pero lo ideal aunque sea tedioso o más largo, sería hacerle al paciente toda la historia clínica donde se pregunta si él/ella tienen enfermedades o sus familiares, si toman medicamentos, si han tenido cirugías o han estado hospitalizados, lo cual te lleva 15 minutos hacerlo o en ocasiones más según el caso y en varias ocasiones los mismo pacientes no son partidarios a que se les hagan esas preguntas porque consideran que no tiene relevancia, les incomoda y no quieren contestar o los mismo familiares que acompañan al paciente, evitan que se obtenga esta información y piden que el paciente sea atendido únicamente por el padecimiento actual, es aquí otro ejemplo de donde se debería encontrar un punto medio para obtener esta información si ya se tiene en la plataforma por ejemplo.

**¿Estaría dispuesto a participar en esta iniciativa?** Yo sí la usaría, aunque soy a la antigua, pero sin duda sería muy práctico para mí y me ahorraría mucho tiempo, dinero y esfuerzo.

**¿Actualmente cuenta con alguna plataforma / programa para llevar el expediente clínico de sus pacientes?**

“En el hospital donde trabajo ya existe un expediente electrónico, tiene un par de años aproximadamente que lo implementaron, como todo tiene ventajas y desventajas, la empresa que lo genera es SAP, pero no recuerdo en si cómo se llama el programa.

Voy a explicarte más o menos cómo funciona, hay dos vías de acceso, una es a través de la página con tu usuario y contraseñas alfanuméricas y una mayúsculo, ya dentro de la plataforma viene distintas notas, por ejemplo, si fue valorado en urgencias, nota de ingresos, de evolución, apartado de indicaciones médicas, apartado de interconsultas (cuando un médico le pide ayuda a otro) pero nadie lo usa porque es muy impráctico y al final, hay una nota de resumen cuando ya te dan de alta del hospital ahí se coloca de manera general todo lo que se le realizó al paciente. También hay unas notas para las enfermeras donde ellas agregan datos como signos vitales y hay otro apartado donde ellas mismas hacen ciertas notas, medicamentos y horarios en que fueron suministrados, notas de evolución durante la estancia del paciente durante la hospitalización, presión arterial, pulso, respiraciones, etc.

Lo que no tiene y estaría bien tenerlo, sería agregar los estudios de imagen y los laboratorios, esta información no se encuentra subida a la plataforma, solo lo que el médico clínicamente observa. Una de las limitaciones también es que solo dos personas pueden a la par ver el mismo expediente, por ejemplo, puede estar solo enfermería y un solo médico trabajando en el mismo expediente de un paciente, pero solo uno de ellos a la vez puede editarlo y el otro únicamente verlo, yo recomendaría que tuviera hasta 3 personas para modificarlo, tampoco tantas porque podría hacerse un desastre.

Pienso que cuando su servidor está cargado, el sistema es lento y puede ser desesperante, pero en general es práctico, solo ajustaría lo que te acabo de comentar. Aunque pienso que va a tardar porque se tendrían que estandarizar todos los estudios y ha de ser más caro.

Yo no lo he usado, pero existe una aplicación del hospital donde puedes meterte al expediente electrónico, yo creo que esto es bueno y definitivamente la propuesta que tú mencionas también, obviamente necesitas una conexión estable, sino no funcionará correctamente. Sin duda a la larga, tiene muchas ventajas si, por ejemplo, una persona de viaje o quiere pedir una opinión en el extranjero y ya con esta herramienta, el paciente no tendrá la necesidad de solicitarle a su médico que le realice un reporte, ya que el paciente únicamente le indicará cómo acceder y el médico podrá ver toda la información que le sea necesaria, aunque sean pocos los que tengan la posibilidad de irse a atender a otro país o buscar una segunda opinión, porque la medicina en general es cara.

**Con la finalidad de mantener un expediente clínico único del paciente, ¿qué pensaría de que esta plataforma tenga la opción dentro del perfil de su paciente, de ser alimentada por cualquier médico, ya sea de su misma especialidad o no?**

Es bueno porque eso lo hace muy enriquecedor, ya que ahorra mucho tiempo, hay ocasiones en que una atención puede ser rápida, pero en caso por ejemplo de una urgencia por muy rápida que sea, te lleva como una hora aun llegando el paciente con la sintomatología muy bien identificada, por ejemplo a un paciente que le duele una pierna y únicamente se le coloca una férula para inmovilizar ya que todo indica que es únicamente un golpe, pero este proceso te lleva una hora entre lo que el paciente llega, se realiza la contención, revisas el estudio y se verifica que sea un golpe, entonces, al contar con una plataforma como esta, toda la parte administrativa se puede realizar posteriormente a la cita ya que se puede llenar todos los documentos desde cualquier sitio por lo tanto se ahorra tiempo tanto del médico como del paciente y todo es más eficiente, sin perder la calidad de la atención ya que el llenado de la documentación quita demasiado tiempo en muchas ocasiones te retiene más de lo esperado, y es más tardado que la misma atención médica.

Tener una plataforma así haría el trabajo mucho más práctico donde ambos se benefician, por la parte del paciente no hay que llenar nuevamente todos los campos porque el mismo paciente ya sabe que cuenta con esa información y éste no se tiene que preocupar por contar con su historia clínica, solo si sería importante actualizar su perfil las ocasiones que sea necesario.

Aunque ya se conozca el padecimiento del paciente y solo sea seguimiento, en muchas ocasiones los pacientes vienen a que se les escuche además de recibir consulta y esto ocasiona algunas veces que las consultas se retrasen. El paciente en ocasiones se va a quejar o salir satisfecho, está tanto el que se queja por recibir atención muy rápida o por la atención muy larga, por lo tanto tenerlos

contentos a todos es muy difícil, la persona en un contexto enfermo no es sencillo lidiar con ella, hay muchas cosas que quieren entender que en ocasiones no tienen explicación tal cual del por qué a ese paciente le sucedió de esa forma y explicarlo es muy complicado, y aunque hay muchas cosas que tomar en cuenta, definitivamente es un sistema que será muy útil, todo dependerá siempre de tener una buena conexión, que el programa no sea muy pesado para que en un teléfono tarde mucho en cargarla, me gustaría un sistema que sea sencillo para usar y amigable porque hay médicos que crecieron con la tecnología y hay otros que no crecieron con ella, sin embargo, se tienen que adaptar y la curva de aprendizaje podría mermarles ser eficiente y tomarles más tiempo del promedio debido a que se les dificulta más que al promedio de los médicos jóvenes”.

**¿Estaría dispuesto a usar la plataforma del expediente clínico virtual si su paciente tuviera acceso restringido a toda la información, pero con la opción de transferirlo a alguno de sus colegas para los fines que juzgue convenientes, por ejemplo, complementar su tratamiento, o emitir una segunda opinión?**

“Sí la usaría, es más práctico, aunque yo soy un poco a la antigua que me gusta escribir, pero en general si es más práctico porque en cuanto lo necesitas lo tienes a la mano, y debido a que muchos pacientes son de hablar por teléfono con tantos pacientes en ocasiones es complicado recordarlos de primera instancia asumiendo que el médico recordará toda la información, me podré acordar quizá de algunas cosas, pero no de toda la información ya que es imposible.

**¿Cuál es su nivel de interés en las versiones de la plataforma digital?**

Se muestra al médico la primera idea respecto a las herramientas y/o servicios que tendrá la plataforma inteligente propuesta en un documento impreso, el médico responde lo siguiente:

“Me inclinaría con un nivel de interés alto por la versión Premium que tienes todo ilimitado y si es por ese costo de \$500 pesos al mes, sin problema. Nosotros al tener restricciones, aunque tú no te des cuenta puede ser que como médico en un mes te enfrentes al reto de que ya se topó el servicio, ya o me sirve, ya está muy lenta la plataforma. Una recomendación de mi parte sería que en lugar de que colocarás la palabra ilimitada, ofrecieras el servicio con números cerrados, por ejemplo, la versión Premium tiene 1TB de capacidad, porque así aseguras un mejor servicio y con ello te evitarás que te estén contactando a todas horas el médico como persona tampoco es fácil, en cambio si les dices estas son las variantes de servicio que se ofrece y de ahí en adelante, le vas haciendo

modificaciones conforme a la marcha con base a los comentarios de tus usuarios, sobre qué les gusta y qué no.

La versión Básica y Plus está bien, pero sinceramente con el precio de \$500.00 pesos que manejas para la versión plus se me hace muy bueno, se me hace un precio barato para lo que te puede funcionar en comparación de las otras versiones donde no te sería tan redituable económicamente hablando, al final del día lo verías como una inversión a larga plazo, donde si una opción que tienes está muy buena con el costo de \$500.00 pesos que no se me hace un costo muy fuerte porque ya los médicos por muy baratos que sean te cobran más de \$500.00 pesos por lo tanto, con una sola consulta o media consulta te aseguras tienes un sistema que te permite acceder a la información de forma rápida sin tener que preocuparte si llevas contigo la historia clínica, la memoria, etc., a diferencia de si te registras en la plataforma, solo con usuario y contraseña ya tienes toda la información ahí, sola se almacena y únicamente con tener un dispositivo electrónico con internet ya es suficiente y actualmente es algo que casi en todos los lugares hay.

Por \$500 pesos es casi nada, esta plataforma te ofrece mucho más que tus suscripciones a Netflix, Spotify o por 3 o 4 plataformas que se pagan, esta plataforma te ahorra tiempo dinero y esfuerzo, son \$500 pesos que, siendo un médico decente y trabajador, con una sola consulta te alcanza para hasta 2 o 3 meses de suscripción, es un costo muy rentable, muy barato, está regalado.

**¿Qué herramientas le gustaría encontrar o agregarían más valor dentro de la plataforma del expediente clínico digital?**

“Algo que sería muy bueno resaltar con una ventana o algo parecido, sería la parte de los seguros de gastos médicos / menores, porque muchos pacientes antes de decirte que padecimientos tiene, primero te da el seguro. Entonces de alguna manera tener los informes médicos que más se usan o poderlos subir a la plataforma y editarlos de tal forma que dentro de la ventana lo pase al formato y se imprima y a la vez poderlos guardar y tener un respaldo del mismo, otra opción, sería poder ahí mismo generar las recetas con algunas plantillas ya establecidos aunque no sean muchos y la opción de poder cargar hojas membretadas, porque los seguros además de los informes y recetas, en muchas ocasiones solicitan cartas membretadas que no llevan un informe, como los seguros del extranjero por ejemplo, y todo esto ya con su firma electrónica para únicamente poderlas llenar y enviar en formato PDF con la intención de eliminar la parte impresa para ya no usar tanto papel que

es mucho el que se usa, aunque todavía falta tiempo para esto. En el hospital muchas veces llegas a ver expedientes tan amplios como el tamaño de una enciclopedia y eso quita espacio en el consultorio / hospital.

También podría funcionar que ahí mismo se generen las recetas y se tenga un vínculo con las farmacias para evitar también el uso del papel con ellas, o generar incluso las incapacidades a través de la misma plataforma”.

### **¿Qué características harían que esta plataforma incrementara su confianza para usarla?**

“No soy ningún experto para saber todas las especificaciones, pero si quisiera que tenga la seguridad suficiente para que algún tercero no se filtre al sistema, ya que puede hacer mal uso de la información, porque sabiendo que se tiene toda esta información se pueda ingresar a los perfiles de las personas famosas o muy influyentes y acceder a información muy personal y delicada con la intención de difamarlo/a.

Yo pienso que ahora con toda la tecnología que se utiliza para evitar la clonación de las tarjetas, la seguridad del comercio en línea que todas las personas ingresan sus datos con toda tranquilidad, eso podría ser una buena opción de utilizar esta plataforma.

Como comentario adicional, pienso que esta plataforma nos ahorraría mucho tiempo, aunque seguramente habrá gente que te diga que todavía no les gustaría usarla, pero pienso que en un futuro así debería ser para todos estar más tranquilos respecto al expediente clínico de los pacientes, ya que no habrá que cargar nada más y todo estará listo en el hospital, quizá en apoyo de la secretaria que te lleva la agenda si es que la quieres tener, para de manera más eficiente hacer las observaciones que se requieran y a través del mismo sistema le indicas al paciente qué laboratorios se le solicitarán y la fecha de su próxima cita”.

### **Formas de Pago**

#### **¿Te daría confianza ingresar los datos de tu tarjeta al sitio web para cargar la suscripción o preferirías usar PayPal?**

“Si me sentiría tranquilo, debería aceptar por lo menos tarjetas Visa, Master Card y American Express ya que hay muchas cosas en línea que por todas las comisiones que el banco les cobran no

les gusta, pero yo siento que la tarjeta AMEX es una buena opción, la idea sería buscar tener volumen necesario para solventar las comisiones, que aunque algunas personas se quejen de que es caro, en ocasiones es la única tarjeta con la que se cuenta y no sería bueno perder a un cliente por esta situación”.

**Si los pacientes te pagaran a través de la misma plataforma, ¿te funcionaría que el cobro fuera por este medio, ejemplo, Uber?**

“Eso mucho dependerá de cómo sea cada quien, algunos quizá te digan que sí y tal vez otros que no, si es práctico si funcionaría, pero habrá quienes te digan que ellos les gusta tener el control de sus finanzas, generar sus propios recibos, que mi secretaria me lleve esa administración, como ya es su dinero y es algo muy personal y mucha gente con el dinero es muy especial, pero si lo pones como una opción, entonces ya cada cliente te dirá si lo quiere o no.

Yo preferiría que el pago sea físicamente, porque ahí yo llevo mi propio control, para evitar fallas en el sistema, que, aunque a mí no me gustaría, suena una opción muy viable, todo lo demás está muy bien.”

**¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

Los pacientes siempre demandarán acceder a todo y no necesariamente tiene que estar restringida la información y posiblemente no entenderán los resultados de los estudios de imagen por ejemplo, pero querrán verlos, por esto yo sugiero que en la versión de paciente existe de forma opcional una modalidad donde se le pueda agregar notas a los estudios de imagen indicando una breve interpretación en términos coloquiales o sencillos del mismo, que para el paciente sean comprensibles o incluso en el mismo reporte del paciente ya que con términos médicos será difícil de comprender o no les interesa aprenderse los.

Algo que también sería bueno agregar a esta propuesta sería que el historial médico se tradujera al idioma que sea necesario y que se tenga un hardware que se venda por separado para que puedas escanear los estudios de imagen y subirlos a la plataforma con buena resolución.

Solo me gustaría mencionar que la plataforma sea lo más amigable posible, por ejemplo, hay programas que si en el peso no le colocas el punto, no te deja cerrar o avanzar, la idea sería que

fuera sencillo, que si no colocamos el diagnóstico u otro campo, aun así puedas avanzar y guardar el expediente clínico, ya que hay diagnósticos muy genéricos que un seguro no te acepta, pero en una cita convencional no es necesario ser tan detallista, lo que quiero decir es que el sistema no te ponga muchas trabas por no tener todos los campos llenados sobre todo los requeridos por alguna cuestión de formas de escritura, teniendo en cuenta que hay cosas que si se tienen que llenar, pero que los campos sean abiertos y no restringidos por signos de puntuación o formas de escritura.

### **Preguntas de clasificación**

#### **Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca y ¿con qué tipo de conexión cuenta en su consultorio y en su vida personal?**

Teléfono Inteligente Samsung J4 con plan de datos Telcel al cual destina \$600 pesos mensuales. El iPad es más utilizada en casa, casi nunca en el hospital y en ambos casos la conexión es vía Wifi, no le agrada compartir los datos de su celular. Cuenta también con computadora en su casa y en el hospital, el médico no indicó marca.

En casa y el consultorio usa Wifi Internet de fibra óptica, pero el internet del hospital es muy lento, independientemente de lo que tenga cada consultorio porque eso depende de cada médico. “Dentro del hospital hay pocos lugares donde se puede acceder a internet por lo tanto muchas páginas están restringidas, sería importante revisar qué si la plataforma entra a un hospital, no restrinjan la página de la plataforma por ejemplo”.

#### **¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

Sí, Netflix (paquete más alto) y Spotify.

#### **Médico 4**

Fecha de entrevista: 24 de noviembre del 2018

Edad: 29 años

Género: Masculino

Lugar de residencia: Estado de México (Zona metropolitana)

Especialidad: Médico Gineco-Obstetricia con diplomado en Ultrasonografía

Experiencia laboral: 4 años

- Médico especialista: 3 años

- Médico general: 1 año

Área laboral:

- Consultorio Privado: Tultepec
- Instituciones del Sector Privado: Clínica de Especialidades del Sagrado Corazón.

**¿Qué le parece esta propuesta respecto al paciente y médico? ¿cuál es su impresión?**

“El hecho de que brindemos toda la información al paciente, es un arma de dos filos, porque es una herramienta con la que se puede defender, pero así mismo, es una herramienta para hundir al médico si es que hay omisiones y en ocasiones como médicos, no es tanto hacer una omisión, sino que a veces el paciente no brinda la información cuando se le pregunta, olvida mencionar ciertos detalles pese al cuestionamiento que se realiza para proporcionar un diagnóstico y si la información proporcionada por el paciente no es la suficiente, ante la enfermedad y las entidades de regulación, lo único que se va a valorar es una omisión o un error médico.

Si creo que es muy importante tener un expediente, un compendio de todas las consultas sobre todo para dar un seguimiento a las enfermedades crónico-degenerativas de los pacientes, pero no estoy de acuerdo que del todo los pacientes puedan acceder directamente.

Es entonces cuando al médico se le explica que el paciente no podrá ver como tal toda su información, únicamente tendrá la posibilidad de portarla para que otro médico pueda descifrarla y con ello sus médicos accedan a su historial clínico. El paciente a lo único que tendrá acceso además de sus recetas, estudios de laboratorio, etc., será también a un resumen clínico de su consulta siempre y cuando el médico determine que el paciente lo requiera. Antes esto el médico responde que siendo así, le parece mucho mejor opción.

Respecto a la plataforma versión médico, el entrevistado responde: “Yo creo que si es muy bueno, realmente yo he trabajado ya con ciertas plataformas, sin embargo, alguna corrección que yo quisiera hacer es que se restringiera el llenado de ciertos rubros ya que en ocasiones, los omiten o los llenan con cualquier información, el cambio que le daría yo a las plataformas es que no puedas cerrar sin que puedas llenar los campos obligatorios, ya que como no es obligatorio se los saltan y de nada sirve que tengas una plataforma cuando la información está incompleta y no es posible dar un seguimiento, aunque por ejemplo, en ocasiones también podría afectar y no precisamente en una emergencia a veces en el día a día cuando el hospital está muy saturado, pero insisto, no

importa si tenemos poco tiempo para llenar esa información porque yo considero que si es necesario.

### **¿Estaría dispuesto a participar en esta iniciativa?**

Sí, siempre y cuando el paciente no tenga acceso de manera directa a toda la información y no es que no quiera que se entere, sino más bien que no se me haría apropiado que haga mal uso, sin embargo, es muy buena opción que el paciente a donde quiera que vaya le indique a su médico que tiene su expediente clínico para que éste pueda revisarlo, porque muchas veces los médicos no tenemos la capacidad de explicar claramente al paciente o el paciente simplemente no entiende la complejidad de su enfermedad por más claros que queramos ser, entonces al ellos no entenderlo tampoco nos saben explicar bien su diagnóstico sobre todo cuando buscan una segunda opinión, es muy frecuente que va a la consulta y le comenta a su nuevo médico que hace dos días fue a recibir atención médica, pero el tratamiento no les está funcionando y cuando se le pregunta al paciente qué medicamento le suministraron, el paciente no lo recuerda o no sabe y es ahí donde como médicos nos preguntamos ¿qué pasaría si le doy el mismo tratamiento que le dio el médico pasado? Evidentemente no le va a funcionar, por lo que entonces pienso que si es una iniciativa muy importante, así como el acceder a los estudios también, aunque yo siempre he dicho, podemos ponerle un caso clínico a 20 médicos y los 20 médicos van a concluir de manera distinta tal vez con un objetivo en común, pero hay quienes prescribirán cierto medicamento y quienes darán otro, aunque aquí lo que importa es el criterio clínico que nosotros como médicos demos y si es importante además de ver el diagnóstico clínico previo, revisar el historial de los estudios que estarán concentrados en un mismo expediente clínico.

### **¿Cuál es su nivel de interés en las versiones de la plataforma digital?**

“Mi nivel de interés es alto y para la versión que me gustaría sería la Premium, sin mayor duda, realmente un espacio de 50 pacientes se agota en una semana o en menos en ocasiones, la elegiría por la cantidad de pacientes que puedes almacenar de forma ilimitada y lo que diferencia a la versión básica de la Premium no son tan elementales en cuestión del funcionamiento del expediente, si lo tenemos que ver en cuestiones más de publicidad / mercadotecnia.

Los costos en función de los pacientes que veas, \$500 pesos se me hacen algo muy accesible. Pero te quiero comentar algo importante también, cuando yo comencé como médico general, mi

consulta costaba \$30 pesos y no veía la cantidad de pacientes que veo ahora. Creo que es una herramienta útil desde los médicos que cobran \$30 pesos hasta los que cobran \$1,000 pesos, para los médicos que ven 20 pacientes al mes o los que ven mil por decir un número, pero sí creo que es una herramienta muy útil, el costo respecto a mi experiencia personal se me hace muy accesible y lo más que pagaría por esta plataforma sería hasta \$1,000 pesos, esto también dependerá mucho de lo que cada médico necesite.

Los textos predeterminados o auto completado de texto, a mí en lo personal me complicaría un poco el llenado en caso de que quisiera escribir otra cosa, preferiría tener ambas opciones, porque no me gustaría estar buscando de nombre en nombre el padecimiento”. Ante esto, se le explica al médico cómo funcionaría este apartado y afirma estar de acuerdo con el funcionamiento.

“Respecto a la parte de los recordatorios de cita de los pacientes, honestamente hay pacientes que nunca sacan cita y que siempre son puntuales en su consulta y no les doy fecha, solo les indico que las veo en 4 semanas, así como hay pacientes que si les indico el día porque tengo que verlas para prepararlas para la cesárea e indicarles cuando va a nacer su bebé y no van, no avisan, ni cancelan.

Esto es un poco aparatoso, también trabajamos con una agenda electrónica, para agendar citas, cancelarlas o confirmarlas y el índice de confirmación es muy bajo, por ejemplo, en un día tenemos una agenda de 20 pacientes de las cuales llegan 15, en lo personal, no creo que sea tan útil, sería muy padre si nos disciplináramos y nos comprometiéramos a respetar el tiempo tanto del médico como del paciente, solo así funcionaría”.

**¿Actualmente cuenta con alguna plataforma / programa para llevar el expediente clínico de sus pacientes?**

“Sí, tenemos una plataforma que se llama Neomedic, pero tiene la desventaja de que el expediente que hice en una unidad, no lo puedo ver en la otra sede por lo que tengo que abrir un nuevo expediente y ver si alguno de mis compañeros que están en el otro hospital puede enviarme la foto de cierta información que pudiera necesitar, pero realmente como herramienta si me ha servido mucho, puedes almacenar imágenes de los estudios de ultrasonido, las placas de rayos X. Los estudios de laboratorio yo los puedo almacenar /capturar, el error que yo le veo a esta parte es que al momento de que yo transcriba información tan de delicada como un reporte de estudio de

laboratorio, es que, si yo cometo un error, se quedará almacenado mi error, entonces a mí en lo personal me gustaría poder adjuntar la imagen al expediente, sin embargo, no cuento con el escáner en el consultorio”.

Entonces se le pregunta al médico si le funcionaría usar la cámara de su celular en lugar de tener un escáner: “Si me funcionaría mucho”.

**Con la finalidad de mantener un expediente clínico único del paciente, ¿qué pensaría de que esta plataforma tenga la opción dentro del perfil de su paciente, de ser alimentada por cualquier médico, ya sea de su misma especialidad o no?**

No estaría de acuerdo en que editen una información que ya quedó plasmada, pero si me dices que sería para agregar algo más, sí estaría de acuerdo porque este segundo rubro que se está agregando es del médico que en ese momento está dando consulta al paciente, ya que tiene la libertad de agregar, quitar, poner dentro de su espacio y al final se verá que él hizo notas agregadas.

Y por supuesto que la historia clínica se va a modificar, habrá enfermedades que van a aparecer, puede haber cirugías, infecciones, entre otros. Los pacientes sanos, pienso que su historia clínica no se va a modificar en unos 10 años.

Concluyendo, sí estoy de acuerdo que lo puedan editar porque al final se tiene que modificar esa información, siempre y cuando sea en un rubro especial para cada médico, donde aparezca:

- Fecha Consulta
- Médico tratante
- Valoración

Tampoco tendría inconveniente si es un médico de mi misma especialidad, y acierto en que él pueda ver la información que yo agregué y viceversa.

**¿Qué herramientas le gustaría encontrar o agregarían más valor dentro de la plataforma del expediente clínico digital?**

“Por ejemplo, hay algo que no pasa en Neomedic y qué sí me gustaría que pasara, es que, si en la primera consulta ya llenaste la historia clínica, en la siguiente consulta ya no aparezca la historia

clínica en blanco porque esa información ya se había llenado, me gustaría entonces que esa información quedara ya llena y guardada.

En cuestión de la medicina tiene que ver mucho lo que dice la bibliografía, pero eso solo nos da pauta para tomar una conducta, sin embargo, a veces esa conducta se ve modificada por la experiencia de cada médico, conocimientos, actualizaciones que van surgiendo y hay médicos que están actualizados al día, quienes no tan al día y quienes definitivamente no están actualizados, eso ya es cuestión de cada médico o profesional de la salud. Yo creo que hasta cierta forma si sería conveniente que inclusive se pueda crear una conversación entre médicos, sería muy importante, siempre se ve eso, por ejemplo, yo como médico especialista no puedo ver a un niño o no conozco tan a profundidad el perfil de un niño y aunque yo crea que nunca voy a atender a un niño me puede tocar; en mi caso, lo vemos mucho con los internistas, los cirujanos y nosotros que en ocasiones diferimos, pero entre todos llegamos a un acuerdo. Yo opino que el área de la medicina es muy amplia como para que el médico especialista pueda abarcar mucha información que podría verse como un problema porque al atender solo un área, no podemos atender al 100% las otras, por eso pienso que sería muy bueno incluir un chat para que en ese tipo de situaciones podemos tener comunicación entre nosotros.

También me gustaría agregar que dentro de la plataforma pueda encontrar un vademécum PLM, que es un diccionario de especialidades farmacéuticas donde te muestra las diferentes marcas de los medicamentos, al momento que escribes el principio activo, te muestra todas las marcas o viceversa, cuando escribes la marca te muestra la sustancia activa, con la intención de conocer qué están tomando los pacientes ya que regularmente me indican la marca comercial y hay tantas que en ocasiones no las identifico.

En ocasiones como médico noto los alcances económicos de una persona, si considero que los medicamentos patentes son mejores, pero también hay patentes muy caras o más económicas, sería muy padre tener conocimiento de un costo aproximado o un promedio de cada medicamento para que de esa forma pueda decidir si recetarlos o no, o elegir un genérico debido al costo.

La otra, es que yo en lo personal si les mando a mis pacientes por correo las imágenes de sus bebés o se las copio en un UBS si la llevan, podría decirte que no es necesario que esta plataforma incluya eso ya que puedo hacerlo yo entrando a internet y abriendo mi correo electrónico o incluso buscar el principio activo del medicamento, pero al final el estar cambiando de pestañas o hacer estos

procesos, podría prolongar el tiempo de atención y hacerlo más tedioso, sería buena idea a través de esta plataforma compartirle a la paciente sus imágenes por ejemplo.

### **Directorio médico para pacientes**

Se le pregunta al médico su opinión respecto a ofrecerle un directorio médico a los pacientes a través de la plataforma inteligente propuesta:

“El directorio, siempre va a ser muy importante. Tengo dos experiencias en cuanto a dar el número, inicialmente tenía dos celulares, uno exclusivo para el consultorio y el otro privado, sin embargo, no le hacía mucho caso al celular del trabajo; cambié de trabajo y tuve que darles mi número privado. No creo que funcione tener dos teléfonos, a mí se me hizo muy tedioso y aparatoso tener dos aparatos, no me gustó y no fue una buena experiencia.

El hecho de que un médico le dé al paciente un número que te tomes en serio le da confianza al paciente, también me da confianza a mí, porque realmente a mí si me interesa que mi paciente no se complique por el simple hecho de que es mi paciente, y si se llega a complicar me interesaría saber que la complicación no sea un efecto secundario a algún medicamento que le receté y si así fue, solucionarlo.

Independientemente de eso, también hay pacientes que me han dicho que fueron con el/la médico tal y no les proporcionaron el número de celular y por ese hecho, el/la médico no les inspira confianza, sobre todo en esta especialidad, porque ellas preguntan ¿qué va a pasar si me pongo mal en la madrugada por ejemplo?

Yo pienso que es un tanto de mercadotecnia esa parte, en esa cuestión si he notado que se quedan más con el médico si les proporcionas un número de celular, es decir, un médico genera más lealtad ante el paciente. Por ejemplo, en mi caso, mis pacientes ya tienen mi número telefónico del celular”.

Se le plantea al médico la opción de calificar el servicio brindado al paciente mediante esta plataforma propuesta inteligente e incluso, poder dejar algún comentario con la finalidad de que cuando un paciente nuevo los encuentre a través del sitio, tenga referencias del médico, a lo cual argumenta:

“Yo estoy completamente de acuerdo, eso se está viendo por ejemplo con las redes sociales, naturalmente siempre hay comentarios de los pacientes, buenos o malos, pero siempre los hay, por supuesto que hasta los mejor médicos han tenido los peores comentarios, pero han sido pocos y como bien lo comentas, no todos tienen la misma perspectiva de ver las cosas. En mi experiencia, yo tengo pacientes que se han ido satisfechos y unos cuantos que se han ido insatisfechos, porque no escucharon lo que querían escuchar o por la situación que haya sido. Pero yo creo que si es una muy buena idea que tu como paciente puedas calificar la atención que recibes. Yo pienso que independientemente de todo, si yo como médico soy sometido a una evaluación, me obliga a brindar mejor calidad de atención, porque realmente de eso dependo, así que, sí estoy completamente de acuerdo.

Respecto a la parte donde se evalúa al paciente, también se me hace muy importante.

**¿Qué características harían que esta plataforma incrementara su confianza para usarla?**

Que el encriptamiento de la información sea fiel, que no se pueda violar, creo que el hecho de que un médico esté plasmando su información y más ahora que va a llegar una firma electrónica para que le de esa credibilidad, si es muy elemental que haya una cuestión de ese tipo.

Como lo comenté desde un principio, el expediente clínico es un arma de doble filo para el médico, la misma que te va a salvar, es la misma que te va a hundir ya que es muy complicado tener un expediente clínico al 100%, estoy completamente seguro y sobre todo, es muy difícil que en una consulta abraques todas las cosas, es muy fácil hacer omisiones aunque tengamos toda la experiencia del mundo, entonces, ya que vamos a tener un expediente clínico de este tipo, si me gustaría que esta información fuera muy confidencial, muy bien protegida y sobre todo que funcione, porque cuando queremos hacer un súper programa siempre se traba, esperaríamos que hubiera la infraestructura necesaria para darle soporte.

**Formas de Pago**

**¿Te daría confianza ingresar los datos de tu tarjeta al sitio web para cargar la suscripción o preferirías usar PayPal?**

Claro que me daría confianza, es lo de hoy, a mí me parece súper cómodo que esté direccionado para que se cobre en automático.

**Si los pacientes te pagaran a través de la misma plataforma, ¿te funcionaría que el cobro fuera por este medio, ejemplo, Uber?**

También podría ser así, yo sí lo usaría. También pienso que es lo de ahora. Yo considero que tener efectivo se puede prestar a muchas cosas, a mal manejo de parte del personal hasta que se de un asalto, por lo que para mí es muy cómodo que se hagan los pagos de esa forma, me parecería muy buena idea.

### **Preguntas de clasificación**

**Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca y ¿con qué tipo de conexión cuenta en su consultorio y en su vida personal?**

Clínica:

- Computadora de escritorio con conexión Wifi
- Tablet: iPad 6 (para explicarle con imágenes a las pacientes) con conexión al Wifi o al plan de datos de su celular.

Consultorio:

- Máquina de escribir que utilizo para realizar los expedientes
- Tablet: iPad 6 (para explicarle con imágenes a las pacientes) con conexión al Wifi

Personal: Celular Motorola Z2 con plan de datos que tiene un costo de \$400 pesos mensuales

**¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

- Spotify: versión *premium* (pagada)
- Netflix
- Suscripción a Apple Med: con pago por descarga alrededor de \$50 pesos al mes.
- Aplicaciones médicas que se pagan una solo vez cuando los compras

**¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

Así como visualizo esta plataforma es muy completa, muy buena, realmente si me gustaría que se haga compatible para que todos lo puedan ver y hacer algo universal no solo a nivel nacional sino internacional, porque hay personas que vienen del extranjero.

En lo personal me parece muy buena opción, si es lo que necesitamos, estoy completamente de acuerdo.

Algo que me gustaría mucho, sería que ese expediente se pueda imprimir. El gran problema que le veo a ese tipo de expedientes es que en México no está normado tener expedientes electrónicos, viene COFEPRIS y ellos querrán ver el documento físico porque así lo regulan, un expediente no puede tener espacios en blanco y cuando lo imprimimos desde la plataforma es muy difícil porque ya viene todo prediseñado sale en páginas nuevas, ese ha sido un gran problema conmigo, yo lo que hago es hacer el expediente tal cual en Word y desde ahí lo imprimo y posteriormente copio toda la información a la plataforma, porque si lo hago al revés en la plataforma hay que entrar ventana por ventana y se me hace mucho más tedioso, entonces desde mi Word, voy colocando la información necesaria pestaña por pestaña para poder llenar todos los rubros, este proceso es un poco difícil, un poco tedioso y un poco molesto y más si no tienes tiempo, vas retrasado con la consulta y yo no he llenado cierta información, afortunadamente no todas las pacientes se complican, pero cuando una se complica quieres entonces que todo eso esté lleno y te arrepientes de no haber llenado toda la información, porque si llegara una supervisión o si hubiera un problema mayor, se convertiría todavía en un problema aún más grande.

Por ello, aunque no sea cómodo para mí, sí estaría de acuerdo que sean campos obligatorios, que no puedes avanzar, no puedes cerrar si no has llenado la información, por lo menos que así sea con lo que está regulado.

#### **¿Te sumaría que tuviera la opción de traducir la información a distintos idiomas?**

Por su puesto que me sumaría, ya que en cuestión médica no conozco otros idiomas más que el inglés. Tengo la experiencia de que he visto pacientes de China y su hija de 3 años es la que me traducía y a mí me quedaba la duda si ella le hacía a su mamá una buena traducción o no. Es muy difícil comunicarse cuando el idioma es distinto, me han tocado también pacientes alemanes que, aunque hablaban un poco español me confronté a ese problema.

## **Médico 5**

Fecha de entrevista: 11 de febrero del 2019

Edad: 40 años

Género: Masculino

Lugar de residencia: Ciudad de México

Especialidad: Médico Urólogo

Experiencia laboral: 8 años como médico especialista

Área laboral:

- Instituciones del Sector Privado: Médica Sur y ABC Santa Fe
- Instituciones del Sector Público: Instituto de Cancerología

### **¿Qué le parece esta propuesta respecto al paciente y médico? ¿cuál es su impresión?**

Es buena propuesta, pero desde el punto de vista del médico no sé qué tan cómodo me sienta yo con que el paciente tenga acceso al expediente, obviamente es un derecho del paciente tener su expediente clínico, pero todos tenemos una manera de manejar nuestro expediente, ciertas claves o recados que ponemos, que, aunque entiendo que estaría encriptado, pero es muy fácil que el paciente haga mal uso de la información.

Yo entiendo que está enfocada al paciente y desde el punto de vista de éste, entiendo que es una muy buena opción ya que tendrás la información para compartirla al médico.

Desde el punto de vista médico, difícilmente un médico va a ser tan abierto en cuanto a la información y no porque no la quiera compartir, sino por el que pueda haber mal uso, hay muchos pacientes que son conflictivos, que quieren buscar ciertas ventajas sobre el médico, o muchas veces si el diagnóstico no les gusta, no están de acuerdo o no escucharon lo que ellos querían se enojan y se van contra el médico, no es que a mí me pase, pero es muy común y muchas veces incluso otro médico, puede usar mal la información si el mismo médico piensa que eso está mal. Esto en Estados Unidos jamás podría pasar, allá es medicina defensiva totalmente.

### **¿Estaría dispuesto a participar en esta iniciativa? ¿Te sumaría que un paciente te comparta todo su historial?**

Yo en lo personal siempre interrogo a mis pacientes, para mí en el modo de hacer la medicina no me gusta basarme en leer un resumen o en papel, prefiero interrogar al paciente porque es distinto

lo que dice un papel a lo que dice un paciente, no es lo mismo que tú vengas y me digas que tienes un dolor a que me lo manifiestes o a que yo lea la interpretación de otro médico, ya que puede ser completamente distinta y puedo estar sesgando totalmente mi diagnóstico por la opinión de otro médico y tú estás viniendo conmigo por una opinión de tu caso.

Normalmente un paciente viene con todos sus estudios clínicos y muchas veces vienen con un resumen clínico (muchas veces yo se los doy), que esto se hace más en México y que no hacen en Estados Unidos, en México hacemos una medicina más personal, a mí no me importa saber que al paciente le duela tal cosa, me importa saber cómo le duele, porque de eso depende mucho en que enfocar el manejo, no es lo mismo que te duela una cosa por cierta cuestión que interpretó alguien a lo que tú tienes, por eso se supone que vienes con un médico porque si no nada más metes en Google tus síntomas y te van a aparecer diagnósticos, ese es el problema actual de todas estas cosas *millennials* y mucha gente ya llega así, nada más vienen a que les des tratamiento.

**¿Cuál es su nivel de interés en las versiones de la plataforma digital versión médico? ¿qué piensas al respecto?**

Yo creo que está bien. A mí en lo personal no me sumaría nada, hay plataformas que te anuncian en internet y todas te ofrecen lo de calendarización y demás, pero se vuelve complicado porque el paciente que habla por teléfono lo calendarizas y si hacen la cita por internet se pueden encimar, entonces mi agenda la lleva mi asistente y si un paciente me pide una cita por internet le marcan a ella y me agenda la cita, a mí en lo personal no me ha servido y no me gusta, pero sé que hay gente que si lo usa.

Lo que hacemos con mi asistente es que ella me manda un mail de Google, yo lo acepto y automáticamente se agenda en mi calendario, un calendario compartido entre ella y mi socia dermatóloga, lo pueden ver y así no nos encimamos.

Sin embargo, si en algún momento me uniera al servicio en la versión de médicos, elegiría la versión Premium, el costo no está caro, mi máximo monto de inversión sería como \$500 o \$600 pesos.

**¿Actualmente cuenta con alguna plataforma / programa para llevar el expediente clínico de sus pacientes?**

No, y Médica Sur no tiene una plataforma como tal más que para hospitalización mismo caso en el Hospital ABC Santa Fe, existe un expediente clínico de SAP, pero es únicamente para hospitalización, es decir, es interno del hospital, no de los consultorios, cada uno en su consultorio lleva lo que guste, también en el Hospital Ángeles ellos ya tienen un expediente clínico electrónico, pero igual es para el hospital, es decir, para los pacientes hospitalizados, las notas, etc., sin embargo, no me gusta, no es muy amigable.

En el Instituto de Cancerología si hay un expediente clínico electrónico y ahí todos lo usamos. **¿Qué piensa del expediente clínico electrónico que utilizan en el Instituto de Cancerología?** Es un expediente clínico muy bueno, lleva muchos años y lo han ido arreglado, está muy bien hecho. **¿Le gustaría tener una herramienta así en sus consultorios, le funcionaría?** Igual y sería una buena opción, en el Instituto es algo enorme, demasiados datos y es necesario por la cantidad de pacientes. Pero sí sería muy útil tener una herramienta así.

**¿Cómo lleva su expediente clínico actualmente?**

Lo llevo a mano, tengo muchos folders almacenados. Si un paciente me pide un resumen clínico lo hago a computadora en un Word y con papel membretado oficial basándome en mis notas.

**¿Cómo lleva el seguimiento de sus pacientes en caso de que estos le llamen y si usted se encuentra fuera del hospital?**

Ya sea por llamada o WhatsApp me recuerdan quienes son o cuando es alguien que veo regularmente guardo su contacto con cierto nombre para acordarme.

**¿Si un paciente le solicita que ese resumen lo incluya usted a su plataforma, lo haría?**

Sí claro, pero se lo mando por correo.

**¿Alguna vez has pensado en apoyarte de alguna herramienta para la elaboración de tus expedientes?**

Si lo he pensado, pero me da flojera pasar todos mis expedientes físicos a la parte electrónica.

**¿Y si una plataforma te ofreciera la digitalización únicamente a través de fotografías tomadas desde tu celular, estarías dispuesto a suscribirte?**

Yo creo que sí, así sí. Porque transcribir todo es lo que me da muchísima flojera y eso me puede ayudar, porque hay muchas cosas de lo que yo escribo que no lo van a entender como para que alguien me ayude a hacerlo.

**Con la finalidad de mantener un expediente clínico único del paciente, ¿qué pensaría de que esta plataforma tenga la opción, dentro del perfil de su paciente, de ser alimentada por cualquier médico, ya sea de su misma especialidad o no?**

No estoy de acuerdo.

**¿Estaría dispuest@ a usar la plataforma del expediente clínico virtual si su paciente tuviera acceso restringido a toda la información, pero con la opción de transferirlo a alguno de sus colegas para los fines que juzgue convenientes, por ejemplo, complementar su tratamiento, o emitir una segunda opinión?**

No me gustaría participar en esta iniciativa.

**¿Qué herramientas le gustaría encontrar o agregarían más valor dentro de la plataforma del expediente clínico digital?**

- Digitalización de expedientes clínicos
- Que el expediente esté disponible en distintos dispositivos y pueda acceder desde diferente lugar porque me pasa que luego los pacientes me preguntan cosas y le pido a mi asistente que me mande foto del expediente para acordarme bien quien es.

**¿Qué características harían que esta plataforma incrementara su confianza para usarla?** Que sea de uso exclusivo de un solo médico.

### **Formas de Pago**

**¿Te daría confianza ingresar los datos de tu tarjeta al sitio web para cargar la suscripción o preferirías usar PayPal?**

Sí me da confianza, que me hagan mi cargo recurrentemente a la tarjeta y que me manden mi factura.

### **Preguntas de clasificación**

**Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca y ¿con qué tipo de conexión cuenta en su consultorio y en su vida personal?**

- Consultorios: Computadoras de escritorio y a veces laptop con conexión a Wifi y en ocasiones en los datos.
- Costo de plan de datos ilimitado con equipo \$1,300 pesos

**¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

- iCloud
- Spotify Premium
- Netflix
- Amazon Prime
- Sociedad Europea: suscripción anual de \$250 euros aproximadamente que incluye poder acceder a la revista.
- 

**¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

A mí me gustaría que la plataforma tuviera la opción de almacenamiento de estudios de imagen, por ejemplo, los lugares que hacen estudio de imagen como aquí en el hospital, me gustaría que me manden el estudio ya en digital y que pudiera llegar directamente a mi expediente electrónico o que tuviera manera de ahí conectarme con los programas visores de imagen para ver una tomografía o algún otro estudio, esto con la intención de evitar placas impresas que luego hacen mucho bulto, esto a mí se me haría muy buena idea.

**Médico 6**

Fecha de entrevista: 18 de noviembre del 2018

Edad: 60 años

Género: Masculino

Lugar de residencia: Zona Metropolitana y Estado de México

Especialidad: Médico Internista

Experiencia laboral: 35 años como médico especialista

Área laboral:

- Consultorio Privador: Estado de México

- Instituciones del Sector Público: Centro Médico ISSEMYM y en Zona Metropolitana y Hospital General Dr. Nicolás San Juan.

**¿Qué le parece esta propuesta respecto al paciente y médico? ¿cuál es su impresión?**

Es una buena propuesta, será una gran plataforma y de gran utilidad para control de expedientes clínicos, manejo de citas, etc., solo esta debe ser aplicada en pacientes de cierto nivel socioeconómico medio alto, mucha gente no sabe ni le gusta manejarse por citas sobre todo esto se da más en Zona Metropolitana y yo que ofrezco mis servicios también en la Ciudad de Toluca esto es muy común, que los pacientes no se adapten a este proceso, solo ciertas personas aceptan respetar esa dinámica, en la ciudad es aceptable y muy bien aplicada, respetando los tiempos del médico y del paciente.

**¿Estaría dispuesto a participar en esta iniciativa?**

Sí, por supuesto.

**¿Cuál es su nivel de interés en las versiones de la plataforma digital?**

Alto – Premium, las herramientas se me hacen bastante interesantes y muy completas, habrá que revisar bien a detalle toda la normatividad para que esté en pro de lo que se requiera.

**¿Actualmente cuenta con alguna plataforma / programa para llevar el expediente clínico de sus pacientes?**

De manera personal en mi consultorio, no utilizo ninguna plataforma de expediente clínico digital, el control de todos mis pacientes tanto de este consultorio como el del que tengo en la ciudad de Toluca, los llevo en una carpeta especial llamada “pacientes” que elaboro en un documento Word, sin embargo, no puedo ver en un consultorio la información de mis pacientes del otro consultorio ya que no los tengo en la nube.

En el sistema de salud gubernamental donde ofrezco mis servicios cuenta con la plataforma de expediente clínico digital, llamado Metzin y otras plataformas para manejo de expediente clínico según el hospital. La desventaja que tiene Metzin, es que, si yo por ejemplo tengo que dar el pase a un paciente al Centro Médico por los fines que el paciente requiera, requiero elaborar un resumen clínico impreso y enviarlo en un expediente por escrito, debido a que este sistema no puede mostrar el expediente clínico del paciente en un hospital distinto al que recibe atención comúnmente.

A nivel privado también existen programas incluso que sugieren diagnósticos, tratamientos y estudios, en este momento no recuerdo los nombres ya que no las he utilizado, sin embargo, me han ofrecido sus servicios y sé que existen.

**Con la finalidad de mantener un expediente clínico único del paciente, ¿qué pensaría de que esta plataforma tenga la opción, dentro del perfil de su paciente, de ser alimentada por cualquier médico, ya sea de su misma especialidad o no?**

Sí, y es posible, sobre todo cuando se manejan interconsultas especialmente dentro del mismo hospital o cuando se le da a un paciente la referencia con otros médicos de otra especialidad o simplemente se refieren a instituciones del sector salud debido a que la enfermedad del paciente lo amerite.

**¿Estaría dispuest@ a usar la plataforma del expediente clínico virtual si su paciente tuviera acceso restringido a toda la información, pero con la opción de transferirlo a alguno de sus colegas para los fines que juzgue convenientes, por ejemplo, complementar su tratamiento, o emitir una segunda opinión?**

Sí, considero que es una herramienta que podría resultar práctica y fácil principalmente para que entre médicos se enriquezca el expediente clínico del paciente con la finalidad de obtener opiniones en cuanto a diagnósticos y tratamientos y con esto, darle una mejor atención al paciente.

**¿Qué herramientas le gustaría encontrar o agregarían más valor dentro de la plataforma del expediente clínico digital?**

Quisiera que tuviera una integración correcta y completa del expediente clínico como lo regula las instituciones correspondientes en nuestro país, notas de evolución, diagnósticos y tratamiento.

**¿Qué características harían que esta plataforma incrementara su confianza para usarla?**

Hoy en día, como bien lo comentamos, el expediente clínico en México se encuentra regulado por la Secretaría de Salud bajo la Norma técnica NOM-004-SSA3, por lo que me encantaría que esta plataforma tuviera todos los lineamientos que estipula la NOM para sentirme con la seguridad de que en cualquier momento que tenga una revisión sentirme con la tranquilidad de que todo se encuentre en orden.

## **Preguntas de clasificación**

**Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca y ¿con qué tipo de conexión cuenta en su consultorio y en su vida personal?**

En mis consultorios y mi laboratorio clínico, utilizo computadora de escritorio y siempre traigo conmigo mi laptop, regularmente me conecto vía Wifi, sin embargo, rara vez requiero de internet para brindar atención a mis pacientes. De igual forma utilizo computadora de escritorio en el hospital y el centro médico para el expediente de los pacientes, de igual forma esas computadoras se encuentran conectadas a internet, pero a través de un cable.

De manera personal, adicional a mi laptop, tengo un teléfono inteligente con plan de datos al cual destino \$1,000 pesos mensuales.

**¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

No por el momento, únicamente Netflix.

**¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

Solo desearte éxito, es una buena propuesta que, dentro del sistema de salud privado y asistencial, será útil y facilitará el control de pacientes, incluyendo sus citas y todas las atenciones que el paciente necesite y se le brinden, consultas, cirugías, estudio de laboratorio y gabinete, interconsultas, referencias, etc.

Como comentaba anteriormente ya existen programas incluso que sugieren diagnósticos, tratamientos y estudios, te irá bien en tú proyecto, sin embargo, deberás investigar las plataformas existentes para que ofrezcas algo diferente y novedoso, es un buen proyecto.

### **4.3 Entrevista con expertos**

#### **Experto A**

Esta entrevista fue realizada a un médico especialista en medicina interna, un experto en la creación del expediente clínico digital.

El médico especialista, desarrolló a lo largo de cuatro años la plataforma del expediente clínico digital, que a su vez es un sistema de red informática que enlaza los diferentes servicios que integran el área médica del Instituto de Cancerología para la Ciudad de México y en un futuro a nivel nacional. Este sistema fue creado en el año 1999, actualmente esta plataforma es conocida con el nombre de INCanNet y sigue funcionando por supuesto con actualizaciones realizadas. Dicho proyecto fue ganador de la medalla Dr. Ignacio Millán. Este es el único expediente clínico merecedor de este premio y que, además, es creado por un médico.

La entrevista se llevó a cabo con una estructura de cuestionario distinta al formato utilizado con el resto de las entrevistas. El objetivo de esta fue conocer a profundidad retos a los que la plataforma inteligente propuesta podría enfrentarse en su desarrollo y conocer el punto de vista del médico respecto a tener un expediente único digital por paciente y que este tuviera acceso de forma limitada.

Fecha de entrevista: 11 de febrero del 2019

Edad: 63 años

Género: Masculino

Lugar de residencia: Ciudad de México

Especialidad: Médico Internista

Experiencia laboral: 33 años

Área laboral:

- Instituciones del Sector Privado: Médica Sur
- Instituciones del Sector Público: Instituto de Cancerología

### **¿Qué piensa de la creación de un expediente clínico único a nivel nacional?**

La iniciativa del expediente clínico electrónico único no se ha podido llevar a cabo en México debido a que hay muchos intereses de por medio, porque la gente que tiene el poder de decisión sobre ese tipo de proyectos generalmente ya es gente grande y ellos están llenado un hueco de decadencia tecnológica.

Las plataformas de expediente clínico existentes simplemente han sido un desarrollo comprado por médicos y hospitales, y ese es el problema porque no nos funcionan los desarrollos realizados por

empresas tecnológicas privadas, es decir, este expediente clínico tiene que ser iniciativa médica y contratar a una desarrolladora, pero no contratar una que ya existe porque los asesores que tienen ellos son médicos que no tienen experiencia en hospitales. Este Instituto es un hospital de tercer nivel donde se maneja prácticamente todo, lo más alto de cancerología en este caso, entonces sabemos cuáles son los requerimientos de cáncer y si los unimos con los de cardiología, neurología y demás especialidades, podríamos hacer un expediente de muy alto nivel, pero creado por médicos expertos y solamente desarrollados por la parte tecnológica.

Mucho se da que cuando compran un programa de expediente clínico solamente cubren la carencia que tiene en ese momento el directivo, les ofrecen toda la funcionalidad y a la mera hora no funciona porque no está hecho precisamente por médicos, la navegación es complicada, te pierdes al momento de querer utilizarlo.

Lo que nosotros hemos propuesto siempre, es reunir a todo el talento médico, ver sus requerimientos y hacer un análisis. Yo por ejemplo, con el expediente clínico que tengo con la gran base de datos ya solo sería cuestión de ajustarlo a las especialidades diferentes y mandarlo a programar, eso es lo más sencillo del mundo, pero obviamente incluye muchas partes aunque el expediente clínico como tal es una parte muy pequeña, pero los procesos no, los aferentes que nosotros llevamos, es decir, los que entran como: toda la información de nómina, la infraestructura de consultorios, de quirófanos, etc., y todas las bases de datos que van a llevar esas plataformas, después tenemos todos los procesos de cómo se trabaja como una nota de evolución, una nota de quirófano, entre otros, y al final vienen todos los procesos eferentes, es decir, todo lo que va a salir, que es estadística, indicadores, costos e información en general que nos ayudará a tomar la decisión, pero la clave es esa, ¿qué voy a meter?, ¿cómo lo voy a procesar? y ¿qué voy a obtener? Eso lo tenemos bien claro en la parte médica, pero no en la parte paramédica (la gente que está alrededor del médico como enfermería, trabajo social, control del paciente, estadística, archivo entre otros entes) que están listas para recibir la información y transformarla. El problema también es que está tan disperso el sector salud.

Cuando nosotros nos capacitamos para hacer este expediente, vimos el expediente del Seguro Social, del ISSSTE y de algunas entidades privadas y ninguno llenaba los requisitos, fue entonces cuando decidimos desarrollar el expediente clínico digital del Instituto de Cancerología que ya sacó

un premio nacional, está bien hecho porque fue pensado por médicos y desarrollado por una compañía que nos entendió qué queríamos, no nos vendió nada, lo desarrolló como nosotros lo pedíamos.

Este expediente está hecho pensando en grande, aunque por ahora tuvimos que seleccionar solo la parte de especialidad de cáncer, pero en realidad está abierto para que se suban todos los demás institutos, para que todas las especialidades se vayan subiendo porque la medicina es la misma, es un interrogatorio, es una exploración, es un análisis, es una propuesta, eso no cambia, lo que va cambiando son los procesos, por ejemplo, cardiología tiene unas escalas / gráficas, cada quien tiene sus variantes que se van subiendo y se van trabajando a la plataforma general. En realidad, no es difícil crear un expediente único, sabiendo medicina es relativamente sencillo, el problema es que nos unamos todos y que hagamos ese expediente para que una desarrolladora lo realice.

#### **¿Qué pasa con la parte del paciente?**

Nosotros tenemos dividido el expediente clínico por consultorios, institución, nivel (hospitales generales, especialidades e institutos) después por sectores (ISSSTE, IMSS) y luego por estado y a nivel nacional, está es la escalera bien programada para que todos lo puedan ver, pero además está dividido para que al paciente se le entregue la información que él proporciona, la parte del talento médico está separado, aún estamos entre sí y no se entrega, porque si bien es producto de la información que el paciente da, también es producto de los estudios del médico, entonces se puede separar muy bien, si un paciente solicita todo su expediente o si se lo quiere llevar en un dispositivo móvil para tenerlo en todos lados, se le da solo la información que él proporciona, así como todos los estudios que se le hayan realizado, pero las opiniones médicas, se quedan en el expediente del médico que dio atención o que le corresponda, eso lo estamos viendo porque seguimos revisando si es propiedad del paciente, del médico o de la institución, eso todavía no está bien definido, pero de que se le puede dar a un paciente, si se puede, no hay problema, eso nos orilla y nos motiva a que las cosas se hagan todavía mucho mejor porque ahora nos cubrimos un poquito con “lo que yo estoy escribiendo no lo va a ver nadie y puedo cometer un error y no pasa nada porque después lo corrijo”, pero tenemos que aprender a tener cuidado cuando se abra esto al paciente, ese es un motivo más todavía de hacer las cosas aún mejor de lo que ya se hacen.

**Entonces, ¿ustedes lo tienen como iniciativa, pero aún están definiendo ciertos caminos? ¿actualmente se le da al paciente solo cierta información?**

Actualmente no, todavía no se hace eso porque no está regulado y eso implica modificar mucho el expediente que ya tenemos, falta separarlo lo podemos hacer, pero se requiere de programación. Hoy en día no se hace ese es un plan que se tiene pensando que en cuanto tengamos el visto bueno y los recursos (porque eso sale muy caro) sería la idea que al paciente se le entregue su información, no tendría por qué quedársela el hospital. Aunque si es un expediente universal único, no habría porque estar llevando nada, aunque yo esté en Sinaloa y reciba atención en Yucatán deberían verlo porque estará en la nube, donde esta no sea propiedad de nadie más que del gobierno.

Es por ejemplo como Hacienda, el día que quiso nos puso una plataforma que todos tenemos que llenar y apegarnos, ni si quiera nos preguntaron, en este caso, sector salud tendría que hacer lo mismo y decirles “aquí está el expediente y lo deben llevar como se requiera porque yo tengo la capacidad, ya lo analicé y así debe de ser” pero en parte es una imposición porque la medicina tiene que ser regulada, entonces un médico llena el historial en línea para que lo puedan ver en cualquier parte de la república.

Por ejemplo, nuestro expediente es un microcosmos, yo estoy viendo en este momento un expediente de un paciente y también lo están viendo en el consultorio de a lado o estamos viendo qué están haciendo, qué estudios se están solicitando, cómo se están reportando.

**Si yo como paciente llego a este instituto u otro ya con la información de todo mi historial clínico dentro de una plataforma, ¿le funcionaría?**

La propuesta que nosotros tenemos es que el expediente clínico empiece desde el momento del parto y de ahí a todos los hospitales donde sea atendido el paciente, de esta forma se van a ir sumando datos para formar un historial clínico, el cual actualmente por ley debe actualizarse cada 5 años.

Por ejemplo, nosotros tenemos segmentos como la hoja frontal, es una hoja en donde se encuentra el resumen de todos los procedimientos, entonces cada que doy un tratamiento de quimioterapia, radioterapia o cirugía pasa por la hoja frontal. Y se van llenando cada espacio conforme hay una entrada nueva (cita), esto actualizando ya la historia clínica.

En este caso hay que empezar con los hospitales públicos, luego con los sectores (ISSSTE/IMSS) y en un futuro abrirlo a los privados con muchos candados, es decir, con cédula profesional, cédula de especialista y mediante una cuota porque esto deberá cobrarse entonces el médico privado podrá acceder siempre y cuando haya hecho su pago y se notifique que es un médico reconocido, por ejemplo, a mí me va a ver gente en el sector privado que luego me viene a ver acá y viceversa, entonces si yo quiero revisar en mi consultorio privado todo lo que le han hecho a mi paciente en el sector público tengo que pagar por ver el expediente y me van a dar permiso de poner mi opinión y la va a ver el médico institucional, estamos seguros de que lo hará bien y tiene la capacidad por lo que no habrá ningún problema, como en todas las profesiones, también hay médicos que hacen cosas raras en este caso no podrá hacerlas porque toda la información se verá también en un hospital público, pero si el sector público lo detecta simplemente se le cancela el acceso. Todo va para mejorar la situación y la atención.

**¿Qué información considera usted que deba tener un paciente dentro de su expediente clínico para alimentar su historia clínica?**

Legalmente la historia clínica empieza desde que el paciente nace con todas los detalles e información desde el parto, todo esto debe incorporarse a su expediente, así como el esquema de vacunación, su desarrollo psicomotriz, escolaridad y como va avanzando hasta que llega a ser adulto y se incluyan las enfermedades crónico-degenerativas.

**¿Qué información considera importante proporcionarle al paciente?**

La información que se le puede dar a un paciente son los diagnósticos, los estudios de laboratorio, un resumen clínico del padecimiento y el plan o propuesta terapéutica, ¿cómo se llegó a ese diagnóstico? Eso ya es cuestión del médico tratante, de su conocimiento y experiencia.

**¿Cómo se llama el expediente clínico que usted desarrolló?**

Sistema INCanNet conformado por 3 bases de datos muy grandes desarrollado en SQL por una empresa mexicana.

Algo importante de mencionar es que hoy en día cada uno gasta millones en esfuerzos individuales en desarrollos de plataformas de empresas que no funcionan y por ello hay médicos que usan por lo menos 2 plataformas para llevar sus expedientes clínicos, le invierten a esos desarrollos personales e institucionales y nadie se pone a pensar que si eso se lo dedicamos a un solo paquete

vamos a tener un producto mejor. Hay que escuchar a todos los médicos que ya usan expedientes clínicos electrónicos, hacer la plataforma enorme y luego sectorizar por especialidad, pero sin borrar nada, podríamos hacer un expediente integral que incluya todas las especialidades, pero solo habilitaríamos la parte que requiera cada una de ellas. La gente se asusta porque ve un monstruo, en realidad no, para un médico general la clasificación es horizontal y para una especialidad es vertical, lo único que hace falta es la voluntad de asignar a alguien y hacerlo.

### **¿Cuánto le costó el desarrollo de la plataforma?**

Si se va a hacer un expediente universal, que alguien de la instrucción, con gusto trabajamos en esto y nos unimos porque es un proyecto muy bueno que va a beneficiar y vamos a ahorrar mucho dinero, por ejemplo, cuando este expediente se implementó, el primer desarrollo nos costó \$2 millones 800 mil pesos, el primer año que se liberó para ejecutarlo se recuperaron 3 millones de pesos, ¿cómo? había mucha gente que venía a consulta, se hacía estudios y no los pagaban, pero ya con el sistema no es el personal quien da accesos es la misma plataforma no deja avanzar, si no está pagado el recurso no se puede avanzar en el proceso y no importa que sea \$1 peso, todo suma, lo que queremos es ser recuperadores de la inversión, porque en la parte de ley que tenemos nos invitan a que recuperemos la mayor parte de recursos, tampoco negamos la atención porque no tengan dinero, pero los que tengan si deben pagar, aunque sea \$1 peso y esa ha permitido que se vayan recuperando recursos, entonces ya con todo este ahorro el expediente clínico se pagó solito, si esto va a parar a nivel nacional, vamos a recuperar mucho dinero, a ahorrar en estudios repetidos, en notas médicas repetidas, en consultas repetidas, ya nada más es cosa de ver el expediente y para qué le vuelvo a preguntar si aquí está todo solo vuelvo a preguntar cosas muy puntuales que yo quisiera saber, se refuerza la respuesta, se confirma y seguimos adelante.

### **Ante la iniciativa de crear un expediente clínico único en México y basándome en mi investigación hay quien piensa que el desarrollo sería algo imposible, ¿qué piensa usted de esto?**

Un expediente universal es mucho más sencillo, el problema, insisto, es que alguien con autoridad diga que se va a hacer, nosotros tenemos un grupo de trabajo propuesto ya, que se pueden hacer reuniones semanales donde a los médicos top nos den la información, la vamos recopilando, se le da a la programadora, lo volvemos a presentar, le dan el visto bueno, se implementa y listo, no le veo ningún problema, obviamente va a costar, pero la primer parte no cuesta porque ya estamos

todos dentro y además no se le va a mandar a llamar a ningún hospital privado porque esto será una imposición, una ley que todo el que quiera trabajar en el sector salud, va a tener que apegarse a un expediente que no tiene nada de malo ni deberían tener ningún inconveniente, así debe ser.

En Estados Unidos ya se buscó crear un expediente clínico universal, esta plataforma la compró el Seguro Social en México, pero el IMSS fracasó al querer hacer su expediente universal a pesar de tener un piso completo de informática (lo conocimos cuando hicimos el nuestro), pero ni con toda la infraestructura lograron hacerlo universal, lo que hizo entonces fue adquirir el de Estados Unidos que al ser de gobierno estaba libre y por lo tanto, no tenía precio, estaba abierto y el IMSS lo único que hizo además de firmar el convenio fue traducirlo e implementarlo, que me parece que es el que usan actualmente, sin embargo, no es del todo funcional porque no le dan mantenimiento y tampoco lo tiene en todas sus clínicas aunque sean de primer contacto, siguen manejando escritos porque solo está en algunos lugares, el expediente funcionaba solo como una especie de intranet.

El nuestro también por ahora sigue siendo una intranet, nosotros hace 3 años íbamos a hacer la primera prueba de intercomunicación con perinatología y neumología, ya que tenemos aquí casos de embarazadas, e íbamos a hacer la prueba para que pudieran ellos ver la información ya que son los mismos sistemas, pero no se pudo por cuestiones legales, terminamos posteriormente con la compañía programadora solo que ahora llegó otra y seguimos en proceso. Ya tenemos preparado este expediente para interoperar, aunque tengamos los mismos sistemas que los otros institutos (HL7), los accesos son por diferentes rutas y ese es un problema, tiene que ser la misma ruta para todos, por eso es por lo que debe ser universal, creado por un grupo coordinado por una persona o dos, hecho por varios especialistas donde todos estén de acuerdo y que lleven la opinión de las bases al top del instituto, nosotros somos 11 hospitales, es decir, de Institutos que estamos hasta arriba y si además unificamos los demás sectores se hace un expediente casi perfecto porque va estar con la opinión de todos los sectores.

Entonces de poco me va a servir a mí como paciente tener mi expediente porque ya lo tendrán en todo el país, solamente en casos legales si se requiere, por ejemplo, nos llegó una petición judicial del certificado de defunción de una paciente de hace 14 años, nosotros aún no teníamos este expediente y el proceso sin duda es más tardado.

**Parte de la intención también de mi propuesta es crear un vínculo con fundaciones que puedan apoyar a los enfermos para evitar el abandono de su tratamiento por causa de bajos recursos económicos, ¿qué piensa usted de eso?**

Precisamente para eso son las aportaciones y el sector privados, por ejemplo, si un paciente llega a Médica Sur, entonces ellos tendrán que pagar por ver el expediente de aquí. Esos recursos se pueden distribuir para mantenimiento del mismo sistema o para ese tipo de apoyos, la otra parte es que con la información completa me permite detectar los indicadores, la población más vulnerable y quienes son de recursos altos ya que este tipo de expediente incluye un estudio socioeconómico y con esto podremos dirigir ahí los recursos y apoyar a esas comunidades con lo que requieran, transporte, comida, albergue, etc., y ver la posibilidad con esto de transferir todo al lugar donde el paciente radique en caso de que por recursos económicos se le dificulte acudir al Instituto a recibir atención.

#### **Chat entre médicos**

A nivel local, tenemos un Onco Chat, es un programa de chat interno en el instituto que ayuda a los médicos a comunicarse de un consultorio a otro con el fin de pedir recomendaciones en caso necesario cuando no sea de su especialidad principalmente, la idea sería tener también este tipo de chats externos con médicos de otras ciudades para apoyar a la comunicación, porque de esta forma puedo transferir estudios de laboratorios, notas médicas y procedimientos.

#### **Contacto médico - paciente ¿qué piensa usted de esto?**

Primero habría que clasificar que vamos a contestar y que vamos a suministrar porque no podemos dar tratamientos por esta vía, aunque a veces se los damos por alguna emergencia.

Las comunicaciones vía móvil deben ser muy escuetas y de verdad muy claras y concisas, por ejemplo, los pediatras son los que más problemas tienen ya que las mamás piden muchas respuestas por WhatsApp y ellos están muy incómodos con este tipo de relaciones. Yo pienso que debe ser muy selectiva la información ante lo que podemos enviar y lo que podemos contestar. A mí por ejemplo, me han enviado WhatsApp con estudios de laboratorio para saber mi opinión y les comento que ni si quiera puedo verlos por el tamaño de la pantalla, me rehúso a responder únicamente con un “no veo nada grave o venga por favor a consulta tan pronto como le sea posible”, el médico que tiene más pacientes y que seguramente tendrá más clientela privada será el que

responda, en el sector público es muy complicado ya que es otro nivel, es muy difícil que se involucren ya que para eso está el sector privado que cuesta aunque ya cada médico privado tendrá que poner sus reglas respecto a qué contestar y qué decir, por ejemplo, si yo le contesto, me estoy ganando un paciente más y si no le contesto, seguramente buscará a otro que si le conteste.

**¿Qué piensa de la idea de que la plataforma contenga un directorio de médicos?**

Primero hay que culturizar a la gente porque en otros países es así, recientemente estuvimos en una conferencia con la Secretaria de Salud de Finlandia y ellos comentaba que el médico general gana más que el familiar y el internista porque son los que tapan todo, el especialista gana menos porque trabaja menos, pero aquí en México por falta de cultura van a ver a los médicos sin saber a ciencia cierta si su enfermedad corresponde a esa especialidad justo para eso están los médicos de primer contacto, a nosotros como internistas nos consideran como médicos de primer contacto, pero es un error garrafal porque la medicina interna se dedica a integrar al paciente y a investigar cosas difíciles, por ejemplo, si a mí me buscan por una diarrea o una gripa pienso en que el paciente está perdiendo el tiempo y el dinero, ya que yo no cobro por enfermedad sino por la tarifa que hay.

El directorio está muy bien, pero siempre y cuando se clasifiquen las especialidades o los sectores.

**¿Para usted qué médicos serían de vital importancia que aparezcan en este directorio?**

Hay varios especialistas que, aunque muchas veces el paciente no tenga una enfermedad a fin a su ramo, se quedan al paciente y así hay varios especialistas atendiendo o invadiendo otros territorios.

Para mí un médico de primer contacto es un médico general y cuando la enfermedad se empieza a complicar pasar a un médico internista y con ello a un especialista.

**En los otros lugares donde brinda atención, ¿usa alguna plataforma de expediente clínico digital?**

Directo del hospital no, lo intentaron implementarla hace 3 años y no funcionó. Actualmente la única ventaja que tenemos ahí es que podemos ver los estudios de hospitalización en línea, existe solo un formato, pero como somos médicos privados seguimos usando el papel. Yo uso un par de plataformas, una es BANCOME, pero de mi parte son puras quejas porque están limitadas y hechas por informáticos, debieron habernos preguntado a nosotros como médicos que estén en hospitales

no médicos que no han trabajado. Hace poco fuimos a un congreso con ellos y todos se quejaban porque los sacaba, era lenta, etc.

Tengo también una plataforma comprada que tampoco es muy buena, Editora Mexicana, pero hace poco la dejaron ya de actualizar.

A quienes usted les pregunte dentro del Instituto respecto al funcionamiento de INCANet le dirán comentarios positivos, porque les preguntamos primero que querían, los reunimos y de ahí corregimos las cosas que salieron mal y así sucesivamente hasta que saliera bien y los médicos están felices por eso, porque son tomados en cuenta.

En el otro expediente, lo único que les interesa es registrar la nota, un número de familiar, y lo demás el médico lo llena como pueda, lo que se quiere ver es solo el registro, qué medicamentos va a necesitar y que laboratorios para recuperar recursos económicos y eso es algo comercial que nosotros no queremos.

Por experiencia propia, es bueno también salirse un poco de solo la parte médica sin dejar los conocimientos médicos, y ver un poco más allá, ver enfermería, lo administrativo y otras cosas que el médico clínico no ve para poder hacer el expediente más integral, pero sin olvidar nunca la formación médica, y la parte que debe tomar la iniciativa creo que sigue siendo la parte paramédica. Ejemplo, los administrativos no tienen idea de lo que es medicina, pero si de una licitación, de comprar, etc. Un médico no sabe qué cosas hace trabajo social, enfermería o archivo, por eso para crear un expediente en un hospital no solo funciona la parte médica, se necesita a alguien que pueda ver la parte administrativa y clínica siendo médicos.

**¿Estaría dispuesto a contribuir en esta plataforma si un paciente le indicara que tiene almacenado ahí su expediente clínico?**

“Yo veo esta parte muy difícil, porque lo tendría que hacer en los dos lados, tanto en mi consultorio, así como en la plataforma e implica trabajo y lo veo difícil porque quizá haya quien no quiera liberar el conocimiento. Yo creo que más bien todos deberíamos enfocarnos en ya tener el expediente único universal hay que tirarle de una vez a lo grande, yo para únicamente desarrollar mi plataforma me tardé 2 años en la programación.

El top de la medicina en México son los institutos, ya me mandaron llamar para presentar nuestro proyecto, sin embargo, yo detecté que estamos sesgados a cubrir una carencia de tecnología que tenemos, entonces se debe elegir a alguien que tenga conocimiento de ambas partes, hay mucho talento en México.

Yo honestamente, considero que es mejor que todos unamos esfuerzos y de ahí juntar todo el presupuesto y hacer una plataforma ruda, pero cada uno ve por sus propios intereses.

Cuando un médico dice que no está acuerdo en participar en iniciativas como esta, pienso que tiene que ver en ocasiones con que hay omisiones, casos que no se registran, pero si se implementa como ley deberá registrar todo absolutamente, cualquier médico que quiera ejercer medicina, deberá registrarlo como debe de ser y sino será captado con este tipo de plataformas, todo se sube a un nivel de calidad, si actualmente ya es una ley el derecho a la salud todos debemos de acatarla, los que estudiamos medicina ya sabemos que es para eso. Para mí hoy en día la medicina ya no solo es arte y medicina, ya también es normatividad, ahora es tecnología, indicadores, presupuestos, tomas de decisiones y son puntos que debemos ir contemplando, ya no es suficiente con ser médico, hay que estar actualizados en todo, cuando alguien está familiarizado con los costos, entonces le invierte en un expediente, porque es un ahorro en costos que no tienen idea. Nosotros tenemos muchas metas y muchos objetivos con este proyecto”.

El médico muestra entonces parte de la presentación de su proyecto, cómo se encuentra estructurado y algunos detalles a profundidad del expediente clínico digital INCAN. Comenta incluso que al implementar ellos el expediente clínico digital obtuvieron los siguientes beneficios:

- Bajar los tiempos de consulta de 32 a 2 minutos.
- Se recuperaron ingresos en servicios que no se cobraban.
- En un año se recuperó la inversión de la plataforma, gracias al ahorro de recursos.
- Ahorro en papel del 80%.
- Menos Recursos Humanos y le subieron el nivel, ya que más del 50% de los empleados no sabían usar computadora y ahora ya lo saben.
- Cuentan con mapas de hospitalización para saber que paciente está en qué cama.
- Pueden ver los gráficos de todos los laboratorios

- Cuando un paciente se da de alta, pasa por los departamentos correspondientes y cada uno debe dar visto bueno para indicar su salida.
- Se obtienen estadísticas de mortalidad, con ello detectan de qué se están muriendo los mexicanos, también se generan estadísticas de natalidad.
- Productividad por empleado, la miden sin que ellos se den cuenta.
- Agilización en consultas y optimización de tiempos: A los pacientes se les da la bienvenida y después de tomar su turno, en una pantalla aparece su nombre, consultorio y médico que le atenderá y de inmediato al médico se le habilita en el sistema el expediente clínico del paciente y esto le lleva 2 ó 3 minutos.
- Se optimizaron tiempos para no tener esperando al paciente, ahora las citas son escalonadas y llegan a la hora indicada. Con esto se trata de que el médico espere al paciente y no al revés.

Aunque yo soy el único médico que ha sacado premio nacional en la creación de la plataforma de un expediente clínico digital, sé que hay otros médicos que han hecho propuestas, ojalá que todos lo que tenemos ideas pudiéramos unirnos, la idea sería hacer un bloque porque al final es un beneficio para todos, sobre todo para el paciente.

La plataforma del expediente que usamos funciona sin internet, únicamente por medio de la intranet, aunque para conectarse con el otro instituto necesitan internet. Puede ser abierto desde una computadora laptop y tableta, por ahora no está disponible para la versión de teléfono inteligente.

**¿Cómo lleva el expediente de sus pacientes en el otro hospital?**

En papel escrito a mano.

**Preguntas de clasificación**

**Equipos que utiliza para conectarse a internet y su marca y ¿con qué tipo de conexión cuenta en su consultorio y en su vida personal?**

Computadora de escritorio y laptop con conexión alámbrica.

Teléfono inteligente marca Apple con plan de datos.

Tiene tableta, pero no le gusta usarla.

### **¿Cuenta con alguna suscripción de servicios digitales?**

iCloud, Amazon, B&H (fotografía)

Cuento con plataformas que me dan los laboratorios, para acceder a revistas digitales como MediScape.

### **¿Tendría alguna opinión adicional que le gustaría compartirme?**

Es importante tener en cuenta al momento de hacer el expediente el interés de lo que se va a obtener de estos expedientes porque nos va a permitir tomar mejores decisiones, cuando un expediente está bien hecho, se obtendrá mucha estadística, enfermedades que incrementan, disminuyen, cuáles son de alto impacto, cuáles son frecuentes, cuales de más costo.

Por ejemplo, en cardiología, los médicos dicen que la muerte fue por un paro cardiaco o respiratorio, sin embargo, los mismos médicos reconocen que no es cierto, que muchas veces lo hacen por llenar solo el certificado de defunción, pero no es que sea la causa número uno, hay otras causas que provocan paros respiratorios y la gente muere de un paro, pero a consecuencia de otra enfermedad, como un cáncer de páncreas donde todo lleva al cuerpo a un paro respiratorio.

Hay muchas cosas que con un expediente se pueden aclarar y no es por quitarle recursos a la especialidad, pero ese recurso se puede desviar a otro lado donde en verdad se requiera para prevenir la enfermedad, la idea siempre será implementar medidas para prevenir la enfermedad. Cuando tengamos una estadística bien hecha y confiable, vamos a poder tomar decisiones sobre todo en relación con presupuesto e infraestructura.

En un futuro, también vamos a compartir la responsabilidad médica porque si bien es cierto es una responsabilidad de gobierno ver por la salud de la población, pero hay muchas

enfermedades que uno las busca y esto también es una finalidad del expediente, si yo detecto una obesidad por exceso de calorías y carbohidratos, la primera medida preventiva será la alimentación y si no te cuidas vendrá la diabetes, hipertensión o cáncer de colon, entonces el paciente tendría que pagar la mitad porque fue a raíz de una irresponsabilidad, pero esto es solo un decir, a lo que voy es que si llegará el momento donde la salud sea responsabilidad no solo del gobierno porque

ellos no pueden subsidiar todas las enfermedades, es un tema también de cultura de prevención. Siempre va a ser mucho más barata la prevención, menos barata la detección oportuna y muy caro el tratamiento, por lo que la prevención insisto es la clave y actualmente no hay infraestructura preventiva.

Por ejemplo, las campañas de VPH (Virus del Papiloma Humano), si se nota a diferencia de las campañas de alimentación (obesidad), diabetes, etc., porque el cáncer lo vemos mucho más arriba y gracias a ello las mujeres ya tienen cierta cultura de prevención. Con la prevención, hay muchas patologías que se pueden prevenir por ejemplo la obesidad, ¿qué va a pasar el día que nos dejen de dar alimentos chatarra? Así como prohíben la publicidad de cigarro, ¿por qué no prohíben la publicidad de la comida chatarra? El pan industrializado es de las peores cosas que puede haber.

Hay algo importante que me gustaría comentar, el trigo está falsamente criminalizado, lo que sucede es que ya casi no existe el trigo real porque lo echaron a perder a raíz de la segunda guerra mundial donde el pretexto era necesidad de alimento y lo empezaron a manipular genéticamente para hacerlo más productivo, lo que es malo ahora son los ingredientes que le ponen para expandirlo, adherirlo y conservarlo, no es tanto ni el gluten, sino el acondicionamiento de la harina de trigo. Tengo un paciente que es contador de marca galletera en México muy famosa, me comentó que en su compañía los químicos se ganaron un bono extra porque lograron bajar el costo de producción de una galleta a 25 centavos, le dejaron solo 5% de trigo a la galleta todo lo demás es químico, pero el problema empieza cuando entra al organismo porque aunque sepa bien, al cuerpo no lo engaña nadie y de ahí se desprende después colitis y gastritis, entonces, ya que se prevenga toda la parte de alimentación comenzaremos a prevenir estas enfermedades y cáncer de estómago, páncreas, colón y todo lo que sea digestivo, por hablar de una parte del cuerpo humano.

Aquí lo importante es que logremos algún día tener un expediente único y nos va a ir muy bien.

### **Experto B**

Rodrigo Hütt es cofundador de la plataforma “Voy al doc.com” creada en 2013. Es un experto en la industria de la salud, mercadotecnia y negocios por internet, con una trayectoria académica y laboral de más de 15 años que lo respaldan en dichos sectores. Se ha desarrollado laboralmente en

puestos directivos de mercadotecnia y negocios para Speciality Care y años más tarde para Pfizer, dejando esta empresa para dedicarse cien por ciento al lanzamiento de la plataforma VoyalDoc.com, misma que vendería cuatro años más tarde a otra empresa para incorporarse a la empresa de *e-commerce* más grande en Latinoamérica, Mercado Libre como Director de Marketplace VIS, supervisando las áreas de sales *motors*, inmuebles, servicios, mercadotecnia, producto y *business intelligence*.

Fecha de entrevista: 8 de mayo del 2019

Edad: 40 años

Género: Masculino

Lugar de residencia: Ciudad de México / USA

Especialidad: Maestría en Administración de Negocios

Experiencia laboral: 20 años

Área laboral:

- Director de Clasificados en Mercado Libre México

### **Me gustaría conocer acerca del desarrollo de Voy al Doc.com**

“VoyalDoc.com estaba enfocada para la búsqueda de citas médicas en pacientes mexicanos brindando la facilidad de encontrar a médicos según su especialidad, tipos de padecimientos, ubicación del consultorio y costo por consulta.

El paciente podía agendar citas por internet desde el sitio web, chat en vivo o centro de atención telefónica cuando éste quisiera, ya que el portal ese encontraba disponible todo el tiempo, además de mostrar al médico más cercano gracias a su geolocalización. El costo por cita iba de entre cien y dos mil pesos, con la intención de que todos pudieran atenderse. El pago se realizaba directamente al doctor en su consultorio y una vez que el paciente asistía a su cita, podía dejar un comentario respecto a la atención que había recibido de su médico, lo cual permitía que otros usuarios pudieran consultarlos.

Adicional, se podían solicitar servicios de emergencia a domicilio como ambulancia y atención médica. También contábamos con un blog dentro de nuestra página, donde le brindábamos información a los pacientes a través de videos y artículos”.

### **¿Cuál era el modelo de negocio de la plataforma?**

“Los médicos elegían un plan de suscripción que se encontraba en un rango de \$500 a \$1,000 pesos mensuales. Para ellos, simplemente era un medio que les hacía tener más pacientes debido a que Voyaldoc.com era una herramienta para anunciar y publicitar sus servicios. El perfil que se mostraba de los médicos incluía además de datos de contacto, especialidad, cédula y experiencia laboral y horarios de atención.

### **¿Quiénes eran tus clientes potenciales?**

Todo aquel que tenía acceso a internet, era nuestro cliente potencial. Por un lado, los médicos quienes pagaban la suscripción y por otro, los pacientes para quienes el acceso era completamente gratuito. Para ambos, había una sección especial dentro del portal.

Una de las claves de éxito de la plataforma fueron las alianzas que creamos con prestadoras de servicios médicos, sociedades médicas y aseguradoras que permitieron afianzar la base de clientes”.

### **¿Cuáles fueron los más grandes retos a los que te enfrentaste?**

“Definitivamente, lo más complicado fue aguantar 4 años la inversión económica, adicional de que México no estaba listo aún para una plataforma así, tanto por la penetración de internet (la ley de comunicaciones todavía no cambiaba) y por un tema cultural, aún existía cierto recelo y desconfianza ante el uso del internet y más, estando relacionando con la salud”

Por eso, es importante que, al momento de hacer el desarrollo de tu plataforma, tengas en cuenta por un lado la parte financiera y por el otro, la parte cultural, ya que, al ser un producto nuevo en México, el retorno de inversión es a largo plazo, sin contar que tendrás que educar prácticamente tanto a pacientes como a médicos y mostrarles que tu idea vale la pena por el impacto que podría tener en México en un futuro. Ese es el verdadero reto, ya que, aunque este país ha tenido mucho avance en la penetración de internet, aún falta mucho por hacer y promover en el sector de salud y las herramientas digitales para éste”.

### **¿Por qué decidiste vender Voyaldoc.com?**

La principal razón fue porque una empresa extranjera nos hizo una oferta muy atractiva para comprar Voyaldoc.com, nos presentaron el proyecto al que sumarían nuestro desarrollo y se veía muy ambicioso, ellos tenían en ese momento la infraestructura y la solvencia que a nosotros

comenzaba a pesarnos debido a que la inversión había sido muy grande y el retorno de inversión iba lento, así que hicimos un análisis financiero y también teníamos claro que esta empresa podría convertirse en un competidor muy fuerte, así que decidimos aceptar la oferta pensando también en que seguramente aportarían mucho más en este país gracias a esta alianza.

### **Explicación Plataforma Inteligente Propuesta**

Se realizó una presentación general con el avance de toda la investigación recabada hasta la fecha de la entrevista, donde se hablaba de los antecedentes, objetivos, resultados de la investigación cualitativa con médicos y pacientes, así como el Canvas y FODA, para el análisis de Rodrigo Hüt.

### **¿Qué te parece esta propuesta respecto al paciente y médico? ¿la consideras viable?**

Todo lo referente al sector salud a mí siempre me va a importar. Considero que hay un gran potencial en cuanto a plataformas electrónicas o soluciones tecnológicas que pueden utilizarse como beneficio para este sector, en otros países ya funciona y muy bien.

Es muy importante que sigas considerando el panorama a nivel mundial y te vayas al detalle actual al momento de empezar el desarrollo de la plataforma, para entender qué tuvo que pasar en otros países para que funcionaran plataformas así. Por ejemplo, el programa “Obama Care” funcionó porque Obama hizo una ley donde estipula que los pacientes tuvieran acceso a su historial clínico y fue de esta forma como los médicos cedieron a compartir los expedientes. Pienso que México va hacia allá y que va a suceder, sin embargo, es cuestión de tiempo.

Sin duda, considero que esta plataforma es un proyecto que tiene mucho potencial, pero se requiere de una gran inversión económica y como te lo mencioné antes, debes estar consciente de que quizá pasarán años para que tengas un retorno, desde mi experiencia te lo comparto, y, por otro lado, algo de suma importancia a tener considerado, es que en este país falta mucha cultura en la salud, así como en la prevención. Es una labor bien grande la que tendrás que hacer, previa y durante el tiempo de vida de la plataforma, sin embargo, cuentas ya con grandes herramientas de mercadotecnia y publicidad que te ayudarán con esto.

Pienso que una forma de comenzar con este proyecto sería ir por etapas, es decir, que no coloques todas las herramientas desde el principio, ya que como ambos sabemos, existe aún recelo por parte

de algunos médicos y un bajo apego a tratamientos y seguimiento de enfermedades de parte de los pacientes, además de que la Ciudad de México y Zona Metropolitana no están del todo listas ante un proyecto tecnológico de este tipo, por lo que tu misión será poco a poco formarles la cultura de contar con un expediente clínico, el cual deberán alimentar a través de sus médicos, donde ellos serán responsables también de solicitar esta información. Quizá en un futuro, puedas buscar un vínculo con el gobierno para que sea más sencillo.

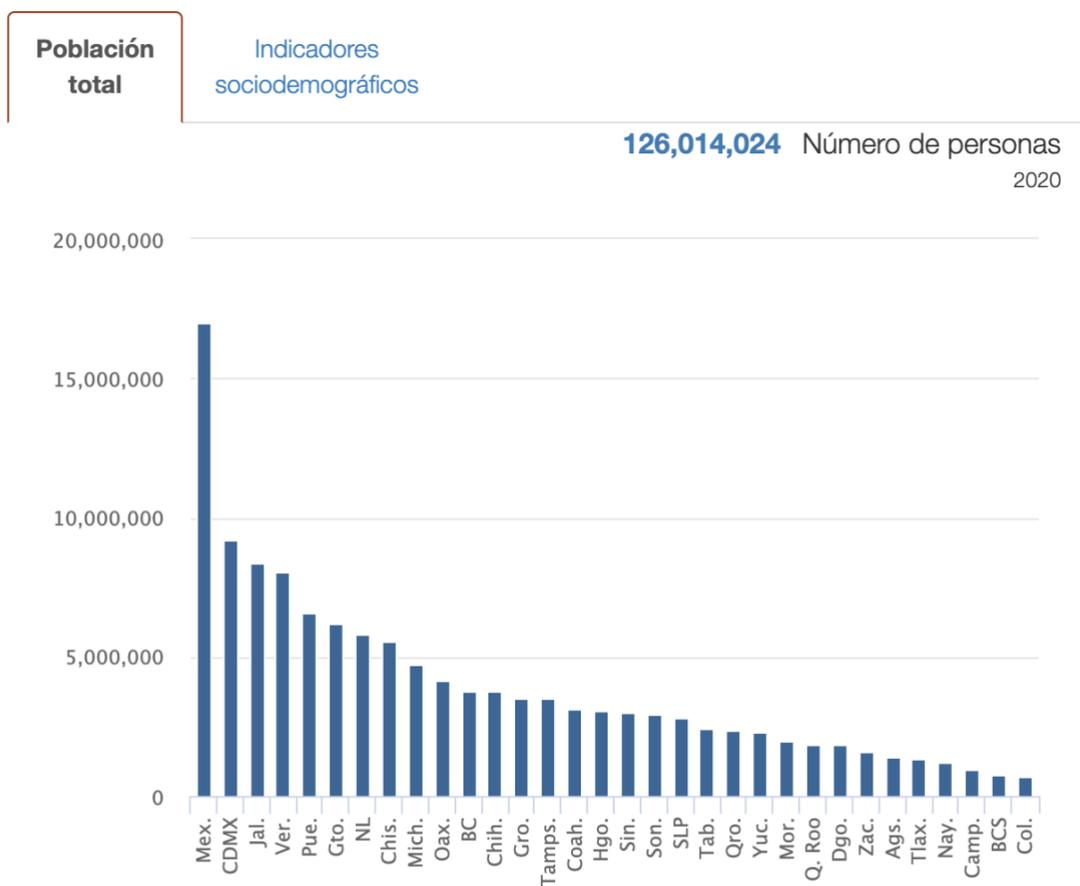
Los *insights* y drives obtenidos en tu investigación son muy interesantes, sin duda te darán la dirección adecuada para el desarrollo y lanzamiento de esta plataforma.

**¿Tienes algún comentario adicional que te gustaría compartirme?**

Es una idea muy valiosa e importante, que sin duda será una gran aportación al país y a los mexicanos, hace falta algo así en el sector salud y aunque aún hay mucho por hacer, estoy seguro de que con el debido seguimiento será un éxito esta plataforma.

## Tablas e Ilustraciones 52

### Población Total



Fuente:

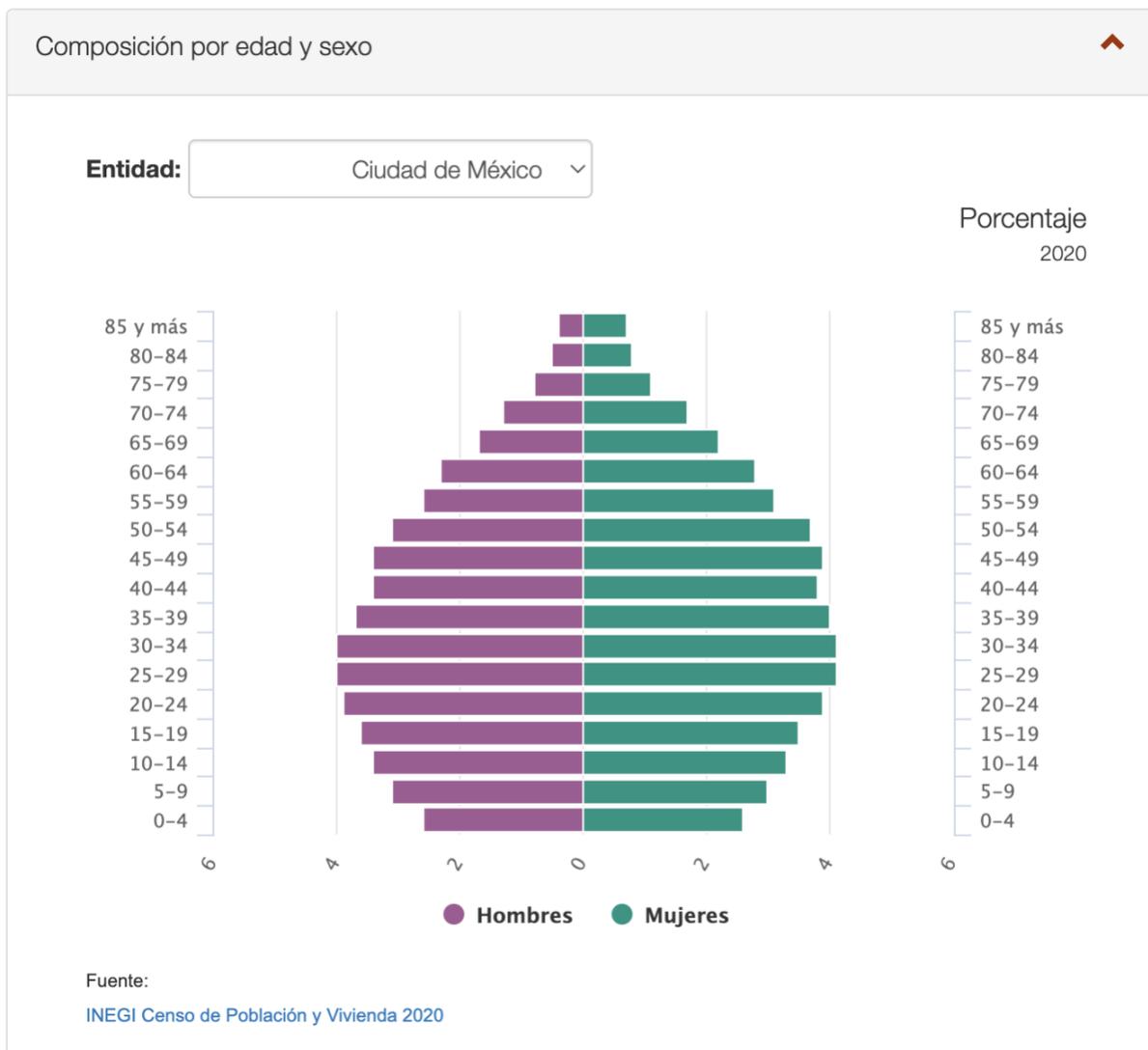
[Censos y Conteos de Población y Vivienda](#)

[Encuesta Intercensal](#)

III al XII Censos de Población y Vivienda.

## Tablas e Ilustraciones 53

### Composición por edad y sexo

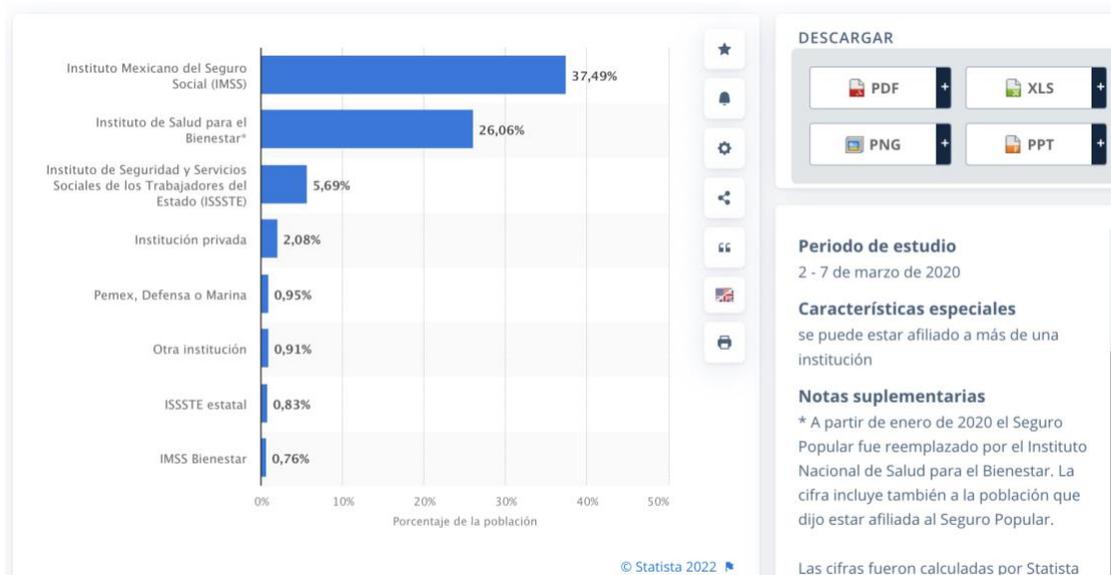


Nota. Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2022.

<https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/>

## Tablas e Ilustraciones 54

Porcentaje de la población con acceso a servicios de salud en México en 2020, por tipo de institución o programa



Nota. Fuente: Statista, 2022. <https://es.statista.com/estadisticas/1148118/porcentaje-poblacion-acceso-a-servicios-de-salud-mexico-por-institucion/>

## Tablas e Ilustraciones 55

Distribución del Nivel Socioeconómico de los Hogares por entidad federativa de 2020

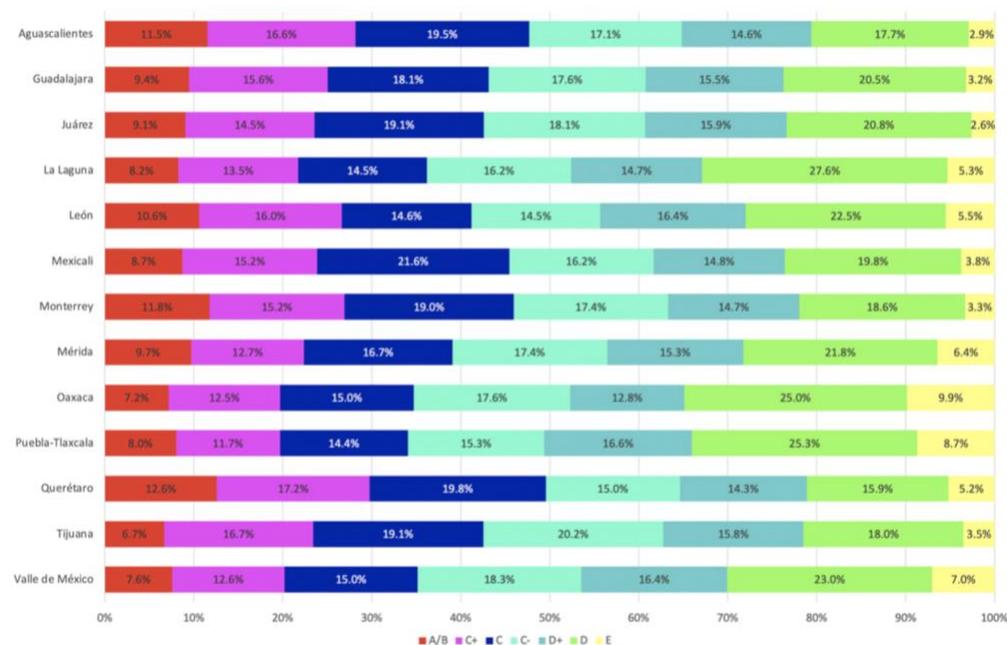
Entidad	A/B	C+	C	C-	D+	D	E
Aguascalientes	11.1%	15.5%	18.9%	17.6%	14.7%	19.1%	3.1%
Baja California	7.4%	16.1%	19.4%	18.7%	15.2%	19.1%	4.0%
Baja California Sur	9.8%	15.1%	19.1%	18.3%	14.5%	18.7%	4.5%
Campeche	7.1%	8.9%	11.3%	13.0%	14.6%	33.4%	11.7%
Chiapas	2.8%	4.6%	6.5%	8.0%	12.5%	43.6%	22.0%
Chihuahua	9.3%	13.3%	17.6%	17.6%	15.2%	22.2%	4.7%
Ciudad de México	10.5%	15.0%	16.0%	18.2%	14.4%	19.9%	6.0%

Nota. Fuente: Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión, AMAI, 2022.

Nivel Socio Económico AMAI 2020. <https://amai.org/NSE/index.php?queVeo=NSE2020>

## Tablas e Ilustraciones 56

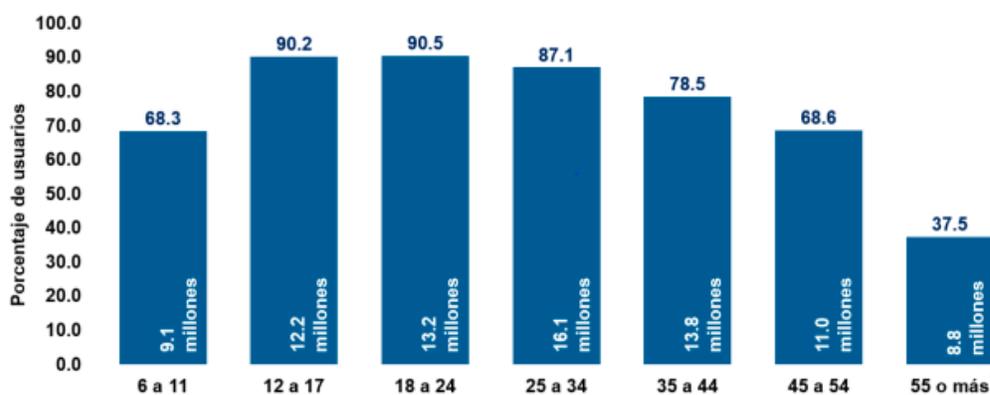
### Distribución del Nivel Socioeconómico de los Hogares según Área Metropolitana 2020



*Nota.* Fuente: Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión, AMAI (2022). Nivel Socio Económico AMAI 2020. <https://amai.org/NSE/index.php?queVeo=NSE2020>

## Tablas e Ilustraciones 57

### Distribución de los usuarios de internet por grupos de edad 2020



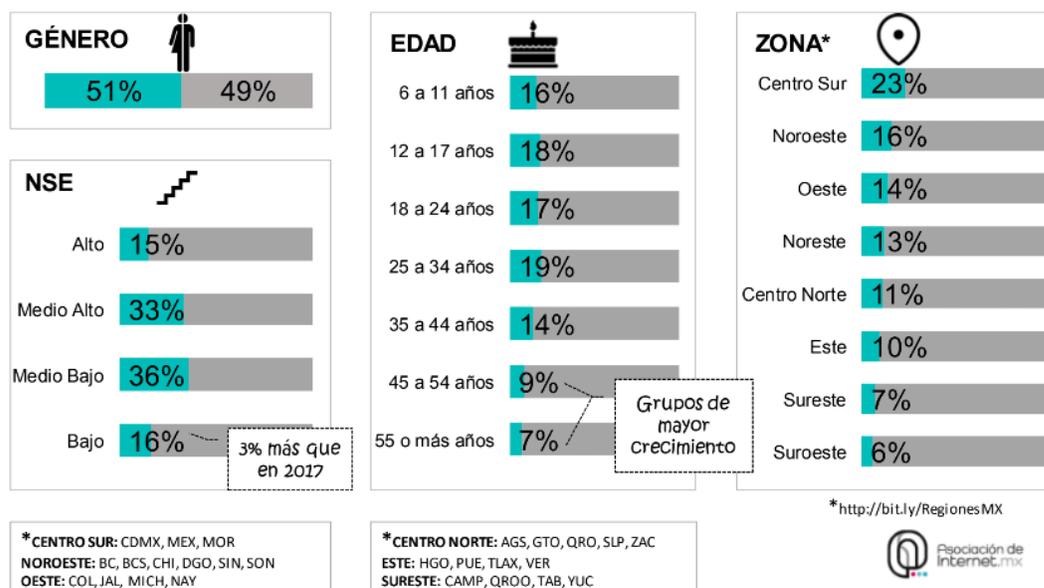
*Nota:* Porcentajes calculados respecto de la población total por grupos de edad.  
<sup>1</sup> Incluye a las personas que no supieron especificar la edad.

*Nota.* Fuente: Comunicado de prensa Núm. 352/21. (INEGI, 2021).

[https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/ENDUTIH\\_2020.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/ENDUTIH_2020.pdf)

## Tablas e Ilustraciones 58

### Perfil internauta mexicano

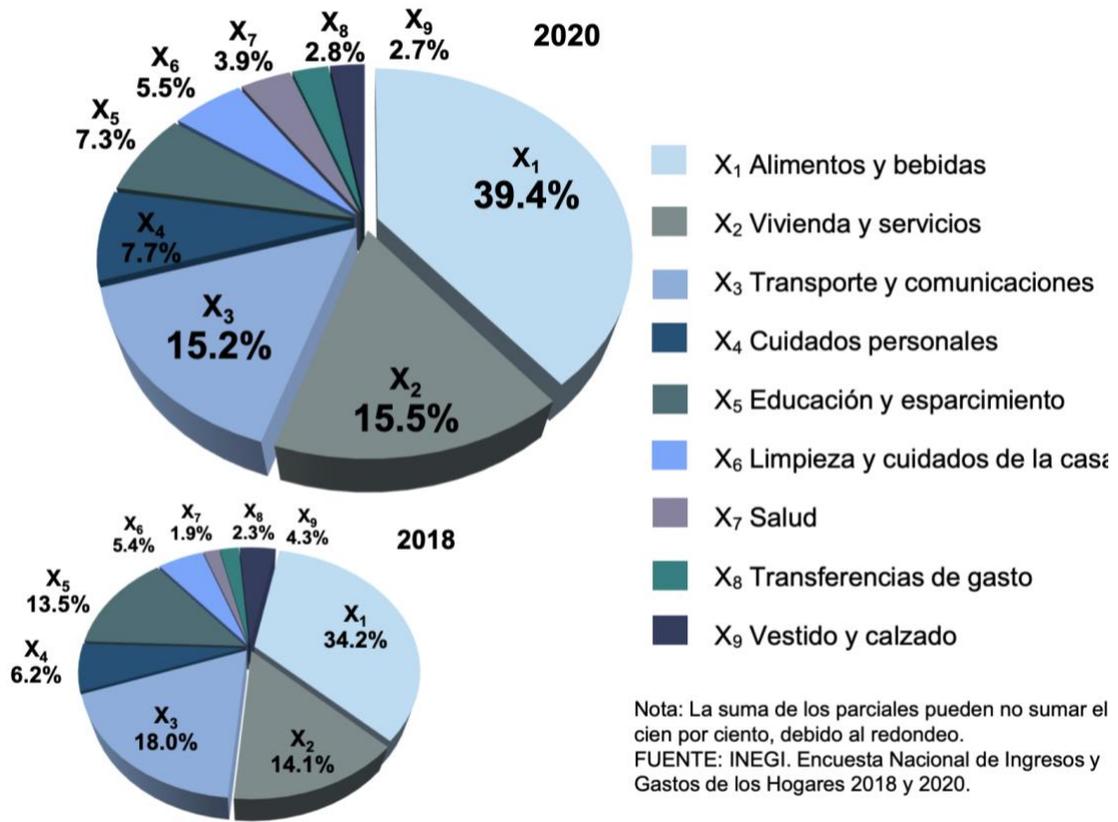


*Nota.* Fuente: Asociación del Internet. AMIPCI (2018) y Uber: Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018.

*Distribución porcentual del gasto corriente monetario trimestral, por grandes rubros de gasto y por*

**Tablas e Ilustraciones 59**

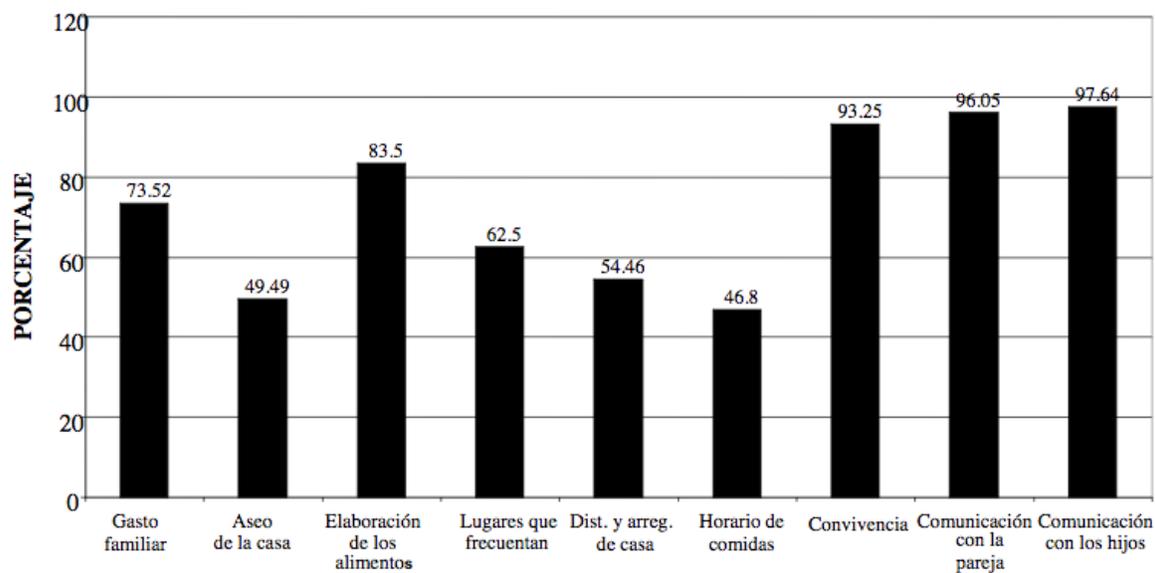
*Distribución porcentual del gasto corriente monetario trimestral, por grandes rubros de gasto y por Entidad Federativa – Ciudad de México.*



Nota. Fuente: INEGI, Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2018 y 2020.

## Tablas e Ilustraciones 60

### *Cambios en la familia*



*Nota.* Fuente: Cambios en la cotidianidad familiar por enfermedades crónicas (Reyes Luna, A.G., et. al., 2010).