

INNOVANDO LA SALUD CON LAS PERSONAS EN EL CENTRO



Loreto Bezamat,
Gerenta de Producto
Digital e Innovación
de Clínica Alemana

Chile tiene ante sí una gran oportunidad de avanzar hacia una estrategia digital en salud que ponga a las personas en el centro, con un enfoque en el bienestar y prevención.

Hace algunas semanas, la revista norteamericana *Newsweek* publicó el ranking *World's Best Smart Hospitals* 2025, destacando a los principales centros de salud del mundo por su liderazgo en el uso de tecnología avanzada aplicada a la salud. Este ranking destaca 5 aspectos claves: inteligencia artificial, telemedicina, funcionalidades electrónicas y robótica. No es de extrañar que los principales referentes internacionales, como Cleveland Clinic o Mayo Clinic, encabezen este listado y destaquen precisamente por su madurez en este ámbito, pues desde hace un tiempo vienen evolucionando hacia un nuevo modelo que complementa el funcionamiento tradicional con una mirada ecosistémica de la salud, poniendo a las personas en el centro de estrategia.

Esta transformación es un reto global que responde a las necesidades de los pacientes y a las derivadas del contexto social y demográfico, uno que requiere impulsar profundamente la innovación y que representa aún un gran desafío para Chile. En Clínica Alemana asumimos este reto y lo hemos impulsado con fuerza en los últimos años, transitando hacia un nuevo modelo de atención, centrado en la prevención, la personalización, el uso de los datos y la eficiencia, apuntando a una solución integral de la salud.

Esto nos ha permitido generar soluciones que han impactado positivamente en la experiencia de los pacientes, como la teleurgencia, que entregó una nueva modalidad de atención a distancia para las personas con patologías menos graves, contribuyendo así a descongestionar los espacios físicos y a mejorar el NPS (*Net Promote Score*), indicador utilizado para medir la satisfacción con el servicio.

En esa línea, recientemente sellamos una alianza de innovación con Examedí, que nos permitió ampliar la capacidad de realizar exámenes de laboratorio a domicilio: la *startup* se encarga de tomar la muestra al lugar indicado por el paciente y nosotros la procesamos en nuestros laboratorios, bajo los mismos estándares de excelencia de siempre.

Parte fundamental de este proceso de innovación ha sido involucrar profundamente tanto a los pacientes como a la organización y su cultura, de manera de asegurar un modelo de co-creación de valor. En Clínica Alemana llamamos a este programa +Conectados, y nos permitió compartir una visión conjunta, con objetivos, métricas y prioridades claras.

La innovación es el motor que nos impulsa hacia una “estrategia ambidiestra”, equilibrando la solución de problemáticas actuales con el desarrollo de soluciones innovadoras de largo plazo.

Aún queda mucho trabajo por delante para maximizar el impacto de estas tecnologías en beneficio directo de los pacientes. Chile tiene ante sí una gran oportunidad de avanzar hacia una estrategia digital en salud que ponga a las personas en el centro, con un enfoque en el bienestar y prevención.

Este avance debe ser impulsado por una visión ecosistémica, que integre no solo a quienes nos dedicamos a la salud –sector público y privado– sino a la sociedad como un todo, en un trabajo colaborativo y con objetivos y métricas concretas y compartidas. En conjunto, estos esfuerzos preparan al país para enfrentar tanto los desafíos como las oportunidades futuras, creando un sistema de salud más accesible, inclusivo y sano para todos.