

# Health on Demand

Informe para Colombia



## 1. Resumen ejecutivo

## 2. Acerca del estudio

## 3. Seis hallazgos clave

Sólidos argumentos a favor de la salud digital

Los trabajadores aprecian las soluciones enfocadas en el paciente

Pocos obstáculos para la adopción; alta confianza en los empleadores

Cuatro segmentos diferentes de trabajadores a captar

Cultura de alta demanda a favor de la salud

Matices en cada país

## 4. Seis consideraciones

Las soluciones de bienestar y salud digital, serán cada vez más importantes para retener, involucrar y motivar a los trabajadores.

Para los trabajadores, las soluciones de salud digital juegan un papel clave en facilitar un cuidado de la salud personalizado.

Los trabajadores están sorprendentemente dispuestos a compartir información sobre su salud, a fin de recibir una atención de mayor calidad, más personalizada y conveniente.

Los segmentos de trabajadores únicos, tienen diferentes actitudes hacia la innovación en materia de salud y requieren una fijación de objetivos personalizada.

Los trabajadores aprecian una cultura laboral a favor de la salud, lo cual tiene implicaciones importantes para las soluciones de salud digital.

Los empleadores se beneficiarán de atender las necesidades relacionadas con el cuidado de la salud

## 5. Metodología

## 6. Apéndice

## 7. Colaboradores

## 8. Acerca de Mercer Marsh Beneficios, Mercer y Oliver Wyman

# 1

## Resumen ejecutivo

La tecnología ha alterado y transformado todos los aspectos de la vida moderna: cómo aprendemos, compramos, viajamos e incluso cómo hacemos citas y nos mantenemos en contacto con la familia. Nos hemos creado una expectativa de realizar transacciones sencillas al alcance de nuestra mano, a demanda, cuándo sea y dónde sea. Y ¿qué sucede con el cuidado de la salud, un aspecto de nuestras vidas tan profundamente importante para nuestra existencia que determina si simplemente sobrevivimos o si llevamos una vida realmente próspera? Un sistema de salud moldeado por la era digital es muy prometedor para resolver algunos de los retos más importantes como son: acceso, calidad y accesibilidad.

Sin embargo, a pesar de la proliferación de aplicaciones personales para llevar una vida más saludable, como monitores para el conteo de pasos y portales de citas, el cuidado de la salud basado en la tecnología es mucho menos accesible que en otros sectores. ¿Qué hará falta entonces para que la gente se sienta cómoda recurriendo a la telemedicina y al asesoramiento en salud mental virtual o a través de aplicaciones y sensores inteligentes para dar seguimiento a la administración de medicamentos? ¿O utilizar la inteligencia artificial para diagnosticar afecciones médicas o la realidad aumentada para ayudar en el control del dolor y el estrés? ¿Qué papel desempeñan los empleadores en ofrecer soluciones de salud digital? ¿Qué quieren, necesitan y esperan los trabajadores? Y, ¿cómo pueden las ofertas de salud digital ayudar a los empleadores en la atracción de talento y lograr mejores resultados de salud para su gente? Para explorar estas cuestiones, Mercer Marsh Beneficios (MMB), Mercer y Oliver Wyman, han llevado a cabo un estudio pionero que examina la innovación en materia de salud digital, así como el futuro del cuidado de la salud, en el contexto de las actitudes de los empleados y las culturas laborales.

Para las empresas, comprender cómo los empleados demandan los servicios de salud, y lo que les preocupa respecto a ella, puede hacer la diferencia entre adelantarse o quedarse atrás en la creación de una fuerza laboral motivada que impulse el crecimiento.

Nuestra investigación explora las formas en que las nuevas tecnologías y las estrategias para la fuerza laboral, enfocadas en las personas como su prioridad, pueden ayudar a que los empleadores logren resultados significativos en tiempo real. Al escuchar de primera mano tanto a los trabajadores, como a los responsables de la toma de decisiones de alto nivel, hemos identificado las nuevas estrategias más relevantes y prometedoras para impulsar la participación de los trabajadores, así como para mejorar la salud y bienestar de la fuerza laboral.

La industria de la salud está cambiando rápidamente. La inversión corporativa en la salud y el bienestar de los trabajadores crecerá en los próximos cinco años, y las soluciones de salud digital desempeñarán un papel fundamental. Dos tercios de los responsables de la toma de decisiones de alto nivel que hemos encuestado a nivel mundial, comentan que es probable que inviertan más en salud digital en los próximos cinco años. A medida que incrementan los costos del cuidado de la salud, los empleadores buscan ayudar a su personal a lograr mejores resultados sanitarios por menos. Las soluciones de salud digital serán fundamentales para prestar servicios más eficientes, accesibles y eficaces en relación con la salud. Los empleadores tienen un papel fundamental que desempeñar en la transformación del cuidado de la salud, al abogar por un cambio sistémico que contribuya a que la atención de calidad sea más asequible.

En nuestro estudio Health on Demand, se encuestó a más de 16,500 trabajadores y 1,300 responsables de la toma de decisiones de alto nivel en siete mercados desarrollados y seis mercados en crecimiento de Norteamérica, Europa, Latinoamérica y Asia. Hablamos con trabajadores de tiempo completo y medio tiempo, con trabajadores independientes y trabajadores temporales, así como con responsables de la toma de decisiones de alto nivel, la mitad de los cuales, trabaja en compañías con más de 500 trabajadores en todo el mundo.

Entre los hallazgos que se detallan en este informe, los siguientes se consideran clave:

- Existen argumento sólidos a favor de la salud digital.
- Los trabajadores aprecian las soluciones enfocadas en el paciente.
- Hay pocos obstáculos para la adopción; la confianza en los empleadores es alta.
- Involucrar a los diferentes segmentos de trabajadores requiere personalización.
- Hay una cultura de alta demanda a favor de la salud .
- Existen diferencias claras entre los mercados desarrollados y aquellos en crecimiento.

En el transcurso del estudio encontramos diferencias generacionales, de género, socioeconómicas y transculturales; también obtuvimos una mejor comprensión del impacto que estas diferencias tienen en la disposición de las personas a involucrarse con las soluciones de salud digital. Un análisis de conglomerados identificó cuatro segmentos de trabajadores distintos: “Inscríbeme”, “Impresíname”, “Hazme sentir cómodo” y “No es para mí”. Identificar estos distintos segmentos en sus fuerzas laborales, ayudará a que las compañías desarrollen e implementen soluciones más rentables, pertinentes y personalizadas para captar a los trabajadores.

Los resultados de este estudio, tienen implicaciones importantes para aquellos empleadores que buscan crear una estrategia de cuidado de la salud para su fuerza laboral, que mejore su productividad, ahorre dinero y que atraiga y fidelice talento:

- Las soluciones de bienestar y salud digital, jugarán un papel más importante en la retención, captación y motivación de los trabajadores en los próximos años.

- Los trabajadores consideran que las soluciones de salud digital, tienen una función clara en el cuidado personalizado de la salud.
- Los trabajadores están sorprendentemente dispuestos a compartir información sobre su salud, a fin de recibir una atención de mayor calidad, más personalizada y conveniente.
- Los segmentos de trabajadores únicos, tienen diferentes actitudes hacia la innovación en materia de salud y requieren una fijación de objetivos personalizada.
- Los trabajadores aprecian una cultura laboral a favor de la salud, lo cual tiene implicaciones importantes para las soluciones de salud digital.
- Ahora hay más trabajadores en los mercados en crecimiento que están listos para una salud digital, pero en todos los mercados, los trabajadores están abiertos a soluciones digitales que atiendan sus necesidades.

Los hallazgos sugieren que debemos ser optimistas sobre el futuro. Las tecnologías de salud digital, como la inteligencia artificial y la telemedicina, están proporcionando a los empleadores una capacidad sin precedentes de lograr una ventaja competitiva. Invertir en soluciones para el cuidado de la salud personalizadas y basadas en la tecnología, así como fomentar una cultura de bienestar, ayudará a los empleadores a distinguirse de otros y les permitirá crear una fuerza laboral más comprometida, productiva y leal.



**Natalia Vélez**  
Líder Nacional  
Mercer Marsh Beneficios Colombia



**Hervé Balzano**  
Líder Internacional,  
Mercer Marsh Beneficios y  
Presidente Salud y Beneficios de Mercer

## Seis hallazgos clave

1. Existen sólidos argumentos a favor de la salud digital
2. Los trabajadores aprecian las soluciones enfocadas en el paciente
3. Pocos obstáculos para la adopción; alta confianza en los empleadores
4. Existen cuatro segmentos diferentes de trabajadores a captar
5. Hay una cultura de alta demanda a favor de la salud
6. Diferente matices en cada país

---

## Seis consideraciones

1. Las soluciones de bienestar y salud digital, serán cada vez más importantes para retener, involucrar y motivar a los trabajadores.
2. Para los trabajadores, las soluciones de salud digital juegan un papel claro en facilitar un cuidado de la salud personalizado.
3. Los trabajadores están sorprendentemente dispuestos a compartir información sobre su salud, a fin de recibir una atención de mayor calidad, más personalizada y conveniente.
4. Los trabajadores tienen diferentes actitudes hacia la innovación en materia de salud y requieren una fijación de objetivos personalizada.
5. Los trabajadores aprecian una cultura laboral a favor de la salud, lo cual tiene implicaciones importantes para las soluciones de salud digital.
6. Los empleadores se beneficiarán de atender las necesidades en salud de sus trabajadores

## 2

### Acerca del estudio

Health on Demand es uno de los estudios más completos que se han realizado para comprender los valores, las necesidades, los deseos y las inquietudes de los trabajadores (y empleadores), en lo que respecta al futuro de la salud en general y la función de la salud digital en particular. Los aprendizajes del estudio ayudarán a que las compañías tomen decisiones cruciales de inversión en el cuidado de la salud durante los próximos cinco años.

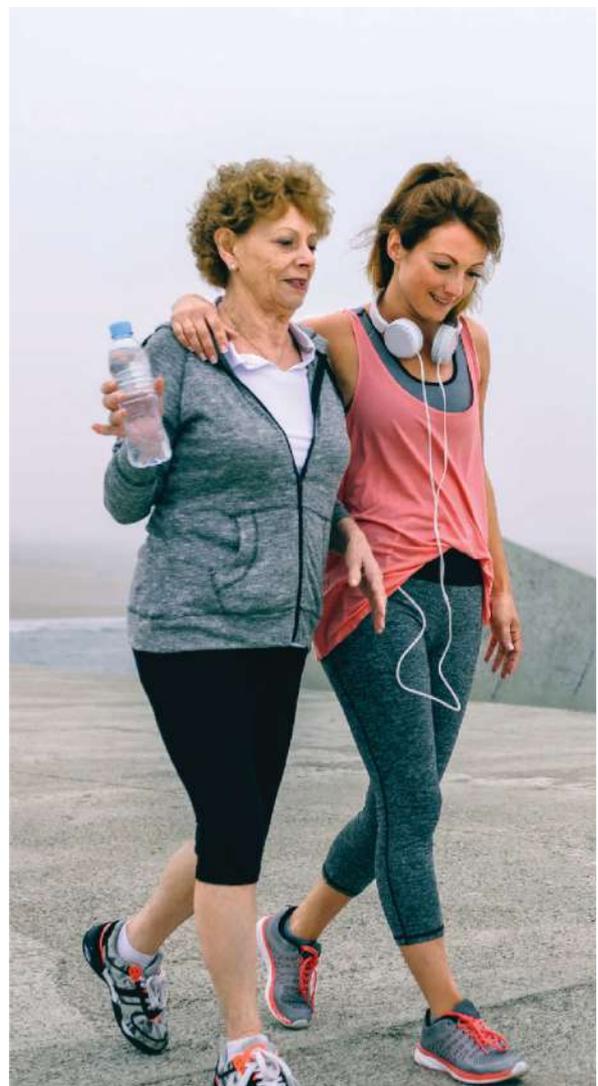
El estudio también se distingue por su tamaño, alcance geográfico y los aportes tanto de los trabajadores como de los empleadores.

- **Tamaño:** 16,564 trabajadores y 1,300 responsables de la toma de decisiones de alto nivel.
- **Alcance geográfico:** siete mercados desarrollados (EE. UU., Reino Unido, Canadá, Italia, Francia, Países Bajos y Singapur) y seis mercados en crecimiento (Brasil, China, Colombia, India, Indonesia y México).
- **Opiniones de trabajadores y empleadores:** el estudio compara y contrasta las opiniones de los trabajadores, con las de los ejecutivos de primera línea y ejecutivos de alto nivel de nueve sectores en 13 países, para obtener información y conocer las brechas entre ambos grupos.

La encuesta de trabajadores de Colombia incluyó a trabajadores de tiempo completo, medio tiempo e independientes. De los 1,057 trabajadores encuestados:

- **75%** son trabajadores de tiempo completo
- **16%** son trabajadores de medio tiempo
- **8%** son trabajadores independientes
- **1%** son trabajadores temporales

En consecuencia, a lo largo de este informe haremos referencia a “trabajadores” en lugar de “empleados”





## 3

### Seis hallazgos clave

Los empleadores tienen la posibilidad de utilizar las soluciones personalizadas de salud basadas en tecnología, unido a una cultura de bienestar para crear una fuerza laboral más vital, comprometida y leal. El estudio Health on Demand, presenta datos que pueden utilizarse para apoyar las inversiones en salud digital.

1. Existen sólidos argumentos a favor de la salud digital.
2. Los trabajadores aprecian las soluciones enfocadas en el paciente.
3. Pocos obstáculos para la adopción; alta confianza en los empleadores.
4. Existen cuatro segmentos diferentes de trabajadores a captar.
5. Hay una cultura de alta demanda a favor de la salud.
6. Matices de cada país.



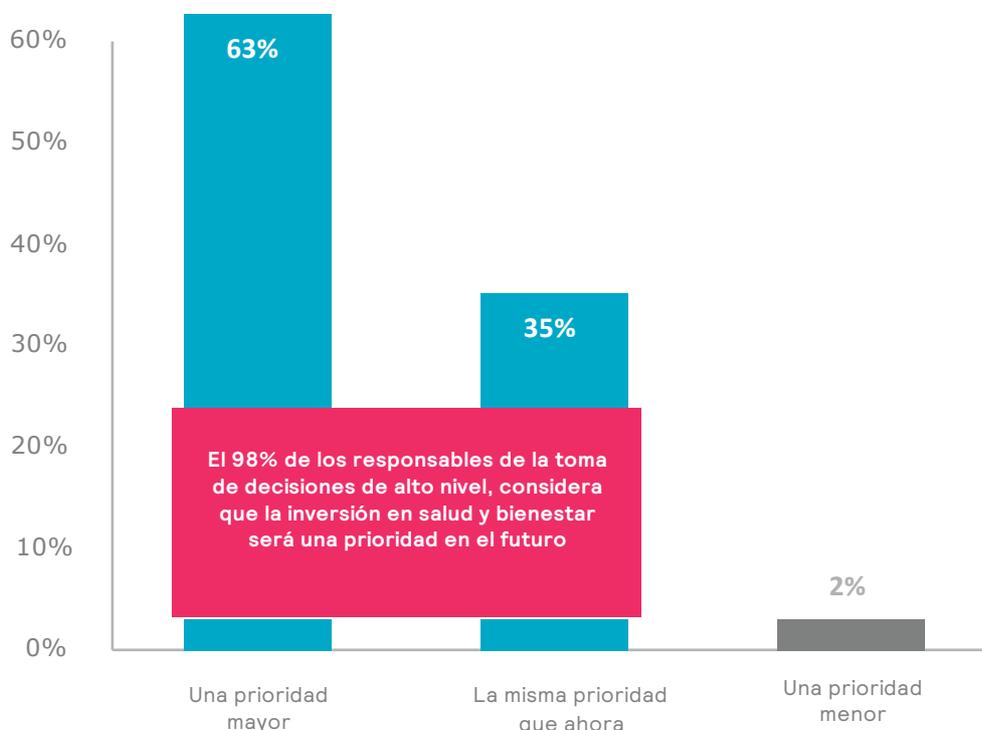
## Hallazgo clave #1

### Sólidos argumentos a favor de la salud digital

Los programas de salud y bienestar, tienen una importancia considerable para los empleadores ansiosos por retener y atraer talento en un mercado laboral competitivo. De hecho, los resultados de la encuesta indican que la inversión corporativa en la salud de la fuerza laboral crecerá en los próximos cinco años.

Casi dos tercios de los responsables de la toma de decisiones de alto nivel encuestados en Colombia, comentan que la inversión en salud y bienestar será una mayor prioridad para su organización en el futuro en comparación con la actualidad, mientras que sólo el 2% espera que sea una prioridad menor.

**La mayoría de los responsables de la toma de decisiones de alto nivel considera que la inversión en salud y bienestar será una prioridad mayor para sus organizaciones en el futuro.**



Health on Demand – Encuestó a los responsables de la toma de decisiones de alto nivel: A partir de su conocimiento, ¿la inversión que su compañía realiza en la salud y bienestar de los empleados se está volviendo una prioridad mayor, una prioridad menor o una prioridad similar a futuro, en comparación con lo que es en la actualidad? **1 RESUMEN; 26/08/2019; Colombia; Ponderado a 100 por país**

Los empleadores consideran que estos planes de inversión tienen una clara justificación. En la encuesta se pidió a los responsables de la toma de decisiones de alto nivel, que clasificaran sus objetivos en relación con los programas de salud y bienestar de sus organizaciones, y los tres primeros tienen un impacto directo en los resultados comerciales.

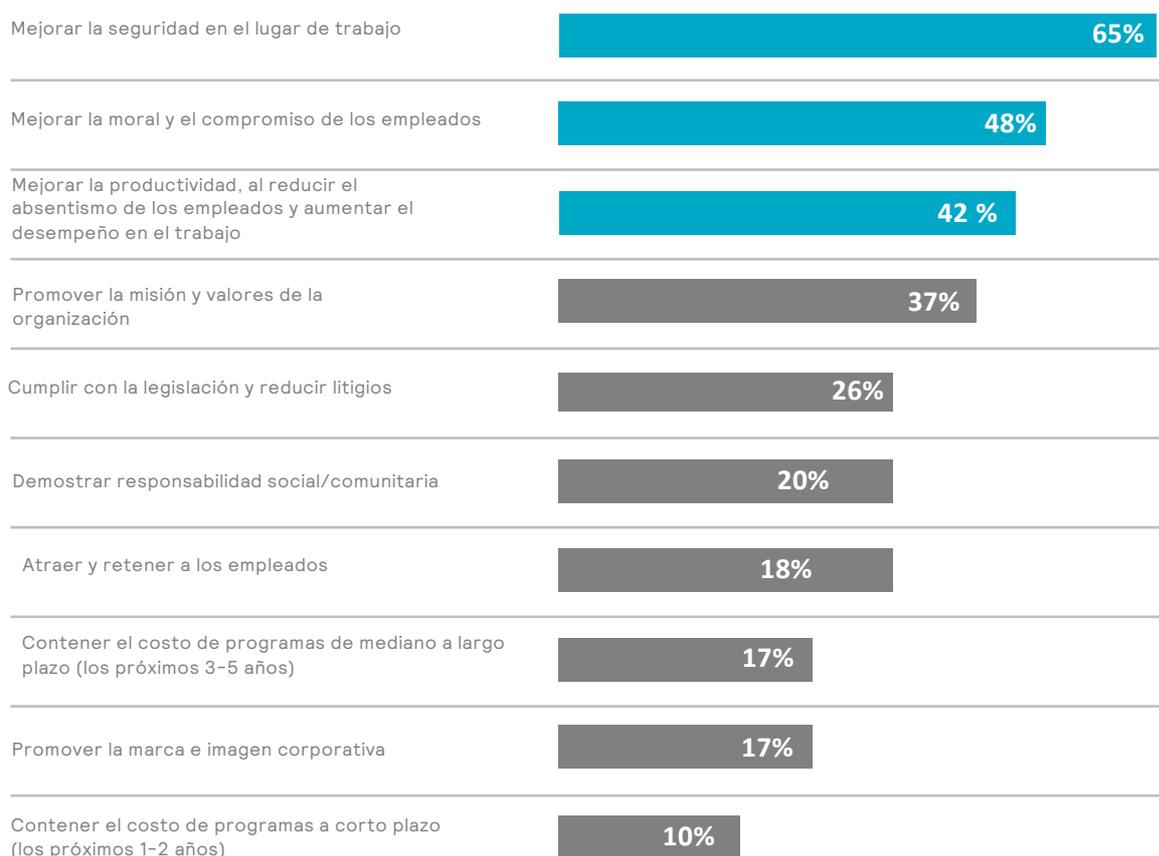
Los empleadores en Colombia, comentan que los objetivos más importantes en torno a los planes de gastos médicos para empleados y trabajadores y/o programas de bienestar de sus compañías son, en orden de importancia: mejorar la seguridad en el lugar de trabajo, mejorar la moral y el compromiso de los trabajadores y mejorar la productividad al reducir el ausentismo de éstos y aumentar su desempeño en el trabajo. En comparación, los encuestados clasificaron la contención de costos como inferior, respecto a los impulsores de la inversión en programas de salud y bienestar.

**"En Colombia, los empleadores tienen que cumplir con fuertes requisitos normativos en materia de Salud y Seguridad en el trabajo. Una sólida estrategia de salud digital puede ayudar a que los empleadores vayan más allá del cumplimiento de la normatividad y hagan una verdadera diferencia en el cuidado de la salud y bienestar de los trabajadores".**

**Gloria Fernández,**  
Líder Gestión Salud, Colombia

**Los responsables de la toma de decisiones de alto nivel citan: una mejor seguridad de la fuerza laboral, la moral y compromiso de los trabajadores, así como una mejor productividad, como los tres principales objetivos a lograr a través del otorgamiento de los planes de salud, programas de bienestar y programas de Promoción y Prevención para empleados y trabajadores de sus compañías.**

### Clasificado entre los tres primeros



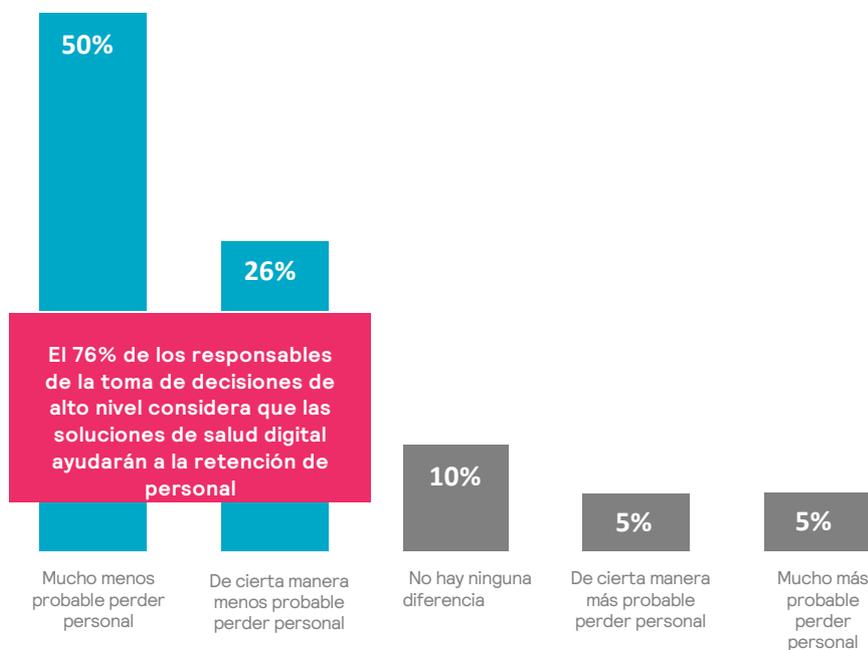
Health on Demand – Encuesta a empleadores: Favor de clasificar en orden de importancia los objetivos de mayor a menor relevancia con respecto a los planes de gastos médicos para empleados y trabajadores y/o programas de bienestar de su compañía; 19/8/2019; Colombia; Ponderado a 100 por país.

**"Aunque la fuerte conexión entre la seguridad en el lugar de trabajo y los programas de salud y bienestar es sorprendente, la seguridad es piedra angular del deber de cuidado y hay una creciente conciencia de que el lugar de trabajo debe abarcar no sólo lo físico, sino también la seguridad y salud psicológica".**

**Flavio Piccolomini,**  
Presidente International de Marsh

Los empleadores creen que las soluciones de salud digital ayudarán a avanzar en sus objetivos respecto a los programas de salud y bienestar. Cuando se les preguntó específicamente acerca de las soluciones de salud digital, casi todos los responsables de la toma de decisiones de alto nivel encuestados en Colombia, creen que tendrá algún impacto o uno importante en los niveles de empeño del personal, y tres cuartas partes creen que les ayudará a retener personal.

## Tres cuartas partes de los responsables de la toma de decisiones de alto nivel creen que promover o patrocinar soluciones de salud digital ayudará a la retención de personal.



Health on Demand: Encuesta de empleadores: Si su compañía promoviera o patrocinara soluciones de bienestar y salud digital en su lugar de trabajo, ¿qué impacto, si lo hubiera, cree que tendría en la retención de personal?1 RESUMEN; 26/08/2019; Colombia; Ponderado a 100 por país

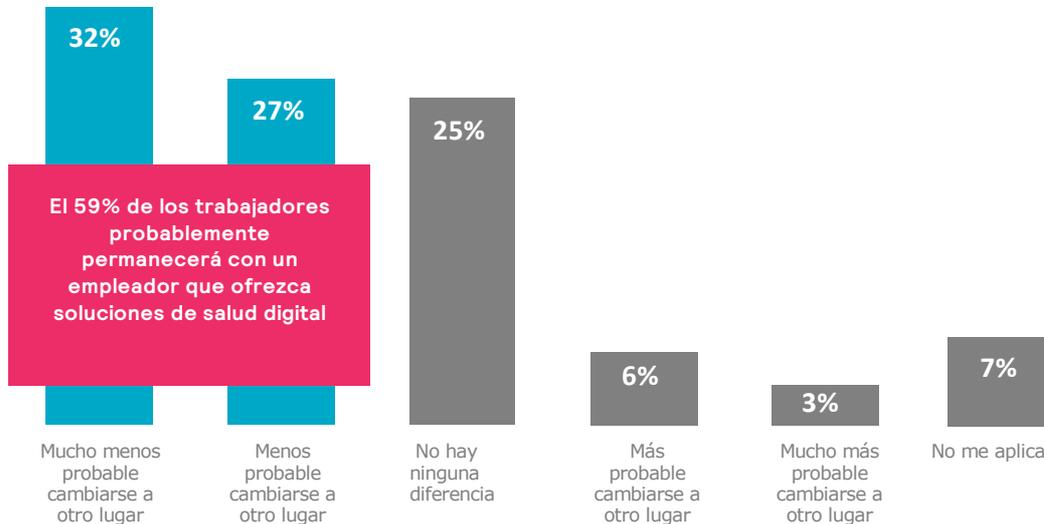
“Las compañías más progresistas del mundo están encontrando formas creativas para diferenciar sus ofertas de recompensas, a través de productos de salud innovadores con capacidad digital, que reconocen la diversas necesidades de su fuerza laboral y sus familias: desde la ayuda a las personas que se reincorporan a la fuerza laboral, la asistencia de planificación familiar para parejas LGBTQ, hasta ayudar a encontrar proveedores de cuidados para la generación sándwich”.

### Pat Milligan,

Socio Principal, Grupo de Clientes Multinacionales y When Women Thrive (Cuando las mujeres prosperan), Mercer

Los resultados muestran que soluciones digitales que mejoren el acceso y puedan soportar la prestación de los servicios de salud de manera más eficiente y asequible, resultan atractivas para los trabajadores. Casi seis de cada diez trabajadores en Colombia, dicen que tendrían menos probabilidades de trasladarse a otro trabajo, si su empleador promoviera o patrocinara soluciones de salud digital. Estos números son significativos. Los gastos médicos para empleados y trabajadores en general, se comparan favorablemente con otros beneficios en su capacidad de influir en las decisiones de empleo<sup>1</sup>. Los hallazgos de la encuesta, sugieren que las soluciones de salud digital tienen el potencial de mejorar aún más la “adherencia” que ofrece el paquete de gastos médicos para empleados y trabajadores.

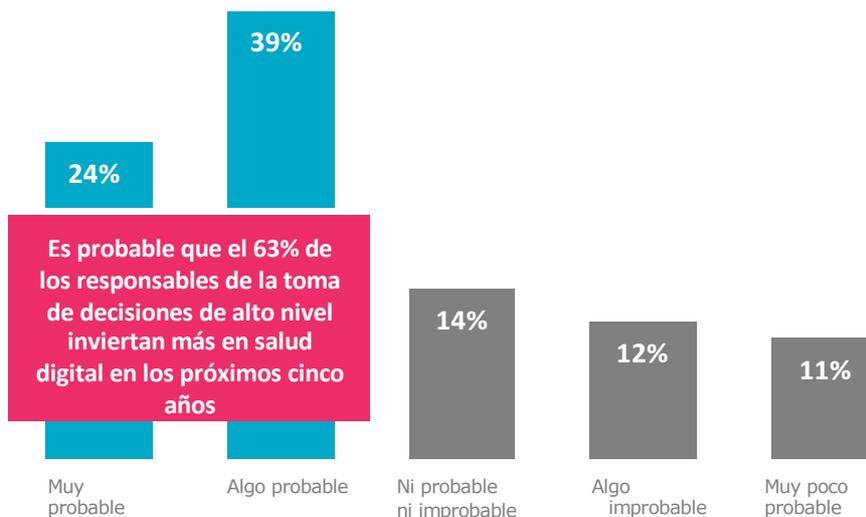
**Seis de cada 10 trabajadores comentan que es más probable que permanezcan con un empleador que ofrezca soluciones de salud digital.**



Health on Demand - Encuesta de trabajadores: Si su empleador promueve o patrocina soluciones de salud digital en su lugar de trabajo, ¿cómo afectaría eso la forma en que usted se siente al cambiarse a otro trabajo con otro empleador? 1 RESUMEN; Colombia; Ponderación por país - fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n= 1057

Mientras tanto, más de seis de cada diez empleadores en Colombia, comentan que es probable que inviertan más en salud digital en los próximos cinco años.

**Es probable que más de seis de cada diez responsables de la toma de decisiones de alto nivel en Colombia inviertan más en salud digital en los próximos cinco años.**



Health on Demand - Encuesta de empleadores: ¿Qué probabilidad hay de que su compañía invierta más de lo que hace hoy en salud digital para los trabajadores en los próximos 5 años? RESUMEN; 26/08/2019; Colombia; Ponderado a 100 por país



---

"En Colombia, los empleadores tienen que cumplir con diferentes reglamentos en materia de salud y seguridad. Una estrategia de salud digital puede ayudar a que los empleadores vayan más allá de los reglamentos y hagan una verdadera diferencia para la salud y bienestar de los trabajadores. Es importante que los empleadores busquen un socio que los apoye en todos los aspectos de la estrategia de salud digital (integración de recursos y datos, así como optimización de proveedores) a fin de entregar soluciones innovadoras".

**Gloria Fernández,**  
Líder Gestión Salud, Colombia

---



## Hallazgo clave #2

### Los trabajadores aprecian las soluciones enfocadas en el paciente

Si bien los empleadores requieren un argumento de negocio para la inversión en salud digital, será importante comprender las motivaciones de los trabajadores a medida que se planifican e implementan las iniciativas. Health on Demand, demuestra que los trabajadores buscan un mejor acceso a la salud de alta calidad, que sea personal, conveniente, asequible y seguro.

El estudio invitó a que los trabajadores imaginaran un "futuro de la salud" no muy distante, en el que la tecnología digital juega un papel fundamental. (Véase barra lateral).

Pedimos a los trabajadores que clasificaran cada palabra de nuestro concepto de salud vanguardista con verde (positivo) o rojo (negativo), utilizando un marcador digital. A pesar de los posibles riesgos, los trabajadores pudieron identificar más beneficios positivos de la visión de la salud soportada en herramientas digitales que desventajas.

A los trabajadores también se les preguntó una serie de interrogantes sobre su respuesta de la visión vanguardista del cuidado de la salud.

#### Análisis de un concepto de la salud a futuro:

"Imagine un enfoque más digital para preservar su salud que lo coloque en el centro del panorama. Utilice dispositivos portátiles y teléfonos inteligentes para hacer un seguimiento de su actividad, dieta, medicamentos y citas. Su dispositivo lo conecta con médicos humanos y sistemas de inteligencia artificial (por ejemplo: agentes de chat y dispositivos activados por voz, como Siri y Alexa de Amazon) para la prevención, diagnóstico y tratamiento. El cuidado que usted recibe se basa en su genética personal, estilo de vida y preferencias. Esto hace que controlar su salud sea más asequible, conveniente, eficaz y personalizado, al tiempo que mejora su calidad de vida. Sin embargo, a medida que la información en torno a la salud se vuelve más integrada y portátil en los dispositivos, surgen nuevas oportunidades y riesgos que requieren una protección sólida de la información y la privacidad".

**“Asequible”, “conveniente”, “eficaz” y “personalizado” se perfilaron claramente como los beneficios más positivos de las futuras innovaciones de salud.**

Imagine un enfoque más digital para preservar su salud que lo coloque en el centro. Utiliza dispositivos portátiles y teléfonos inteligentes para hacer un seguimiento de sus actividades, dieta, medicamentos y citas. Su dispositivo lo conecta con médicos humanos y sistemas de inteligencia artificial (por ejemplo: agentes de chat y dispositivos activados por voz, como Siri y Alexa de Amazon) para la prevención, diagnóstico y tratamiento. El cuidado que usted recibe se basa en su genética personal, estilo de vida y preferencias. Esto hace que controlar su salud sea más asequible, conveniente, eficaz y personalizado, al tiempo que mejora su calidad de vida. Sin embargo, a medida que la información en torno a la salud se vuelve más integrada y portátil en los dispositivos, surgen nuevas oportunidades y riesgos que requieren una protección sólida de la información y la privacidad.

¿Qué palabras o frases son positivas/emocionantes o negativas/preocupantes? Por favor, haga clic y arrastre el resaltador verde (positivo) y rojo (negativo) sobre cualquier palabra específica. Codificado desde Colombia.

**A los trabajadores colombianos les preocupan los "riesgos" asociados con el cuidado de la salud digital. La protección de los datos y la privacidad conciernen a un grupo más reducido de encuestados.**

Imagine un enfoque más digital para preservar su salud que lo coloque en el centro. Utiliza dispositivos portátiles y teléfonos inteligentes para hacer un seguimiento de su actividad, dieta, medicamentos y citas. Su dispositivo lo conecta con médicos humanos y sistemas de **inteligencia artificial** (por ejemplo: agentes de chat y dispositivos activados por voz, como **Siri y Alexa de Amazon**) para la prevención, diagnóstico y tratamiento. El cuidado que usted recibe se basa en su genética personal, estilo de vida y preferencias. Esto hace que controlar su salud sea más asequible, conveniente, eficaz y personalizado, al tiempo que mejora su calidad de vida. Sin embargo, **a medida que la información** en torno a la salud se vuelve

más **integrada y portátil** en los dispositivos, surgen nuevas oportunidades y **riesgos** que requieren una protección sólida de la información y la privacidad

¿Qué palabras o frases son positivas/emocionantes o negativas/preocupantes? Por favor, haga clic y arrastre el resaltador verde (positivo) y rojo (negativo) sobre cualquier palabra específica. Codificado desde Colombia.

Más de tres cuartas partes de los trabajadores en Colombia encuentran la visión creíble, ocho de cada diez la encuentran atractiva. Sólo una cuarta parte de los trabajadores la encuentran inquietante.

Las asociaciones más negativas tienen que ver con el uso de inteligencia artificial en el cuidado de la salud, la protección de datos y la privacidad. Sin embargo, existen signos alentadores de que estas preocupaciones pueden mitigarse, tal como lo abordará el presente informe.

**La mayoría de los trabajadores consideraron que el futuro de la salud, con las soluciones digitales como un componente crucial, resulta atractivo, emocionante y creíble. Sólo una cuarta parte de los trabajadores lo encontraron inquietante.**



Health on Demand – Encuesta de trabajadores: Por favor, lea la siguiente declaración sobre la salud digital y luego responda las preguntas. (Todas las opciones) RESUMEN; Colombia; Ponderación por país – fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n = 1057

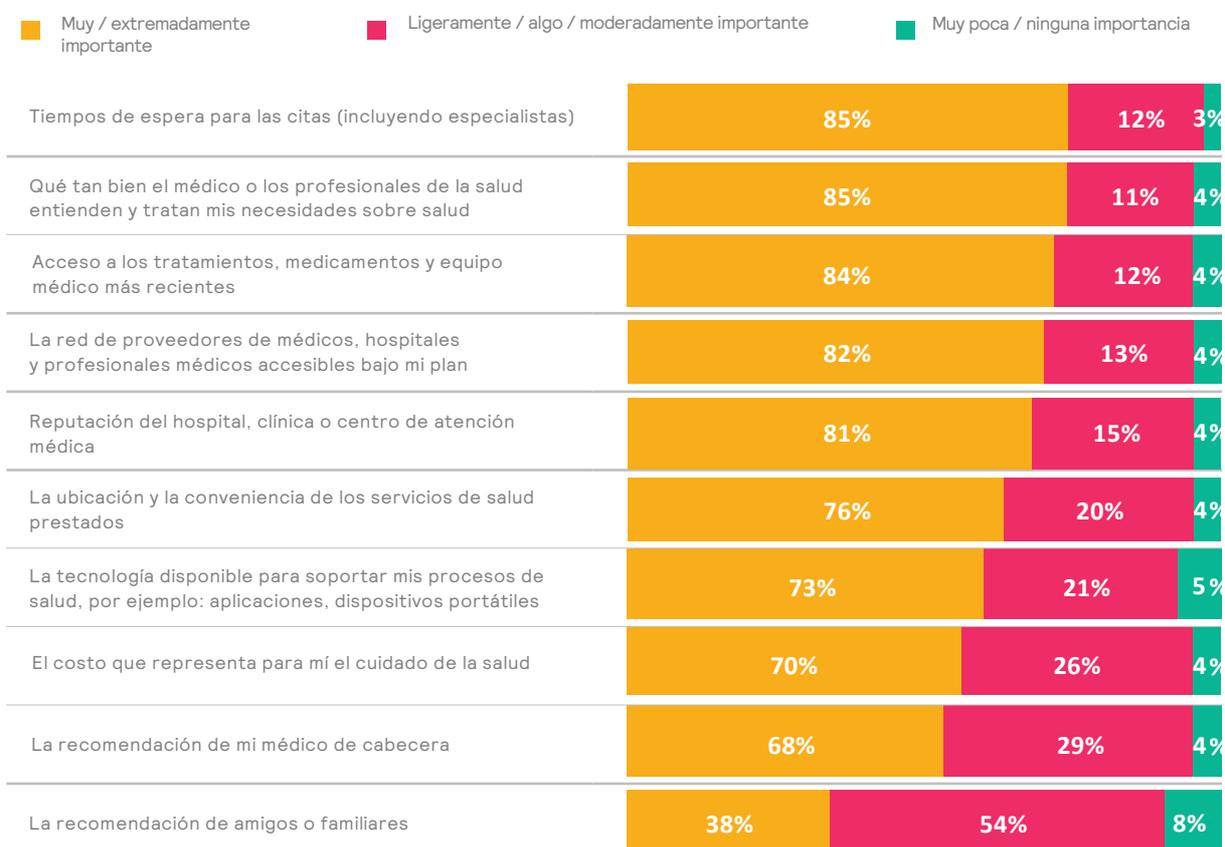
Para entender mejor lo que los trabajadores podrían valorar en las soluciones de salud digital, es importante entender qué influye en sus decisiones acerca de dónde buscan atención en la actualidad.

lo bien que los profesionales de la salud son capaces de entender y tratar sus necesidades; y el acceso a los tratamientos, medicamentos y equipos médico más recientes y sofisticados.

El estudio encontró que los trabajadores en Colombia valoran más el acceso oportuno a las citas con los médicos, incluidos los especialistas;

En conjunto, esto sugiere que un cuidado de la salud de alta calidad y costo más bajo, es una consideración primordial.

### Cuando se trata de elegir la atención en salud, los trabajadores valoran: el acceso oportuno y la atención de calidad de los profesionales de la salud.



Health on Demand – Encuesta de trabajadores: ¿Qué importancia tienen los siguientes aspectos a la hora de elegir dónde obtener atención médica? (2 de arriba y abajo) RESUMEN; Colombia; Ponderación por país – fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n = 1057

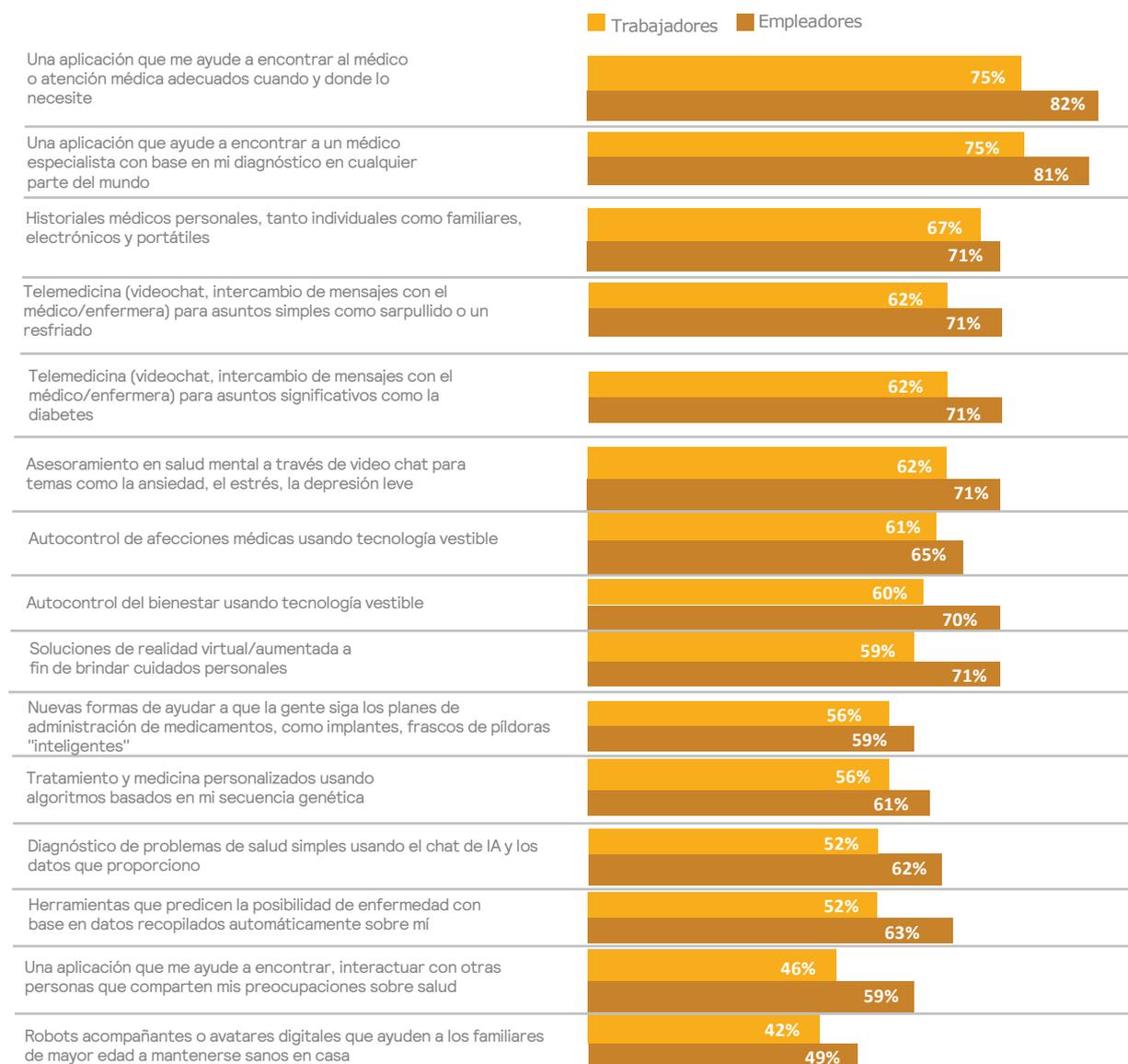
Para analizar la reacción de los trabajadores a tipos específicos de innovaciones en salud, les proporcionamos una lista de 15 innovaciones<sup>2</sup> – algunas ampliamente disponibles ahora, otras apenas emergentes y unas pocas que aún se encuentran en las primeras etapas. Se pidió a los trabajadores que calificaran qué tan valiosa podría ser la innovación para ellos y sus familias, y a los empleadores se les preguntó qué innovaciones tenían más probabilidades de ser valiosas para su personal.

Las cuatro principales innovaciones, en términos del número de trabajadores que las califican como muy o extremadamente valiosas, son una aplicación para ayudar a encontrar al médico o atención médica adecuados cuándo y dónde sea necesario; una aplicación para ayudar a encontrar a un médico especialista en cualquier lugar del mundo con base en el diagnóstico; historiales clínicos individuales y familiares, así como electrónicos y portátiles; y telemedicina para problemas de salud sencillos, como sarpullidos o resfriados. Las dos primeras innovaciones ofrecen un mejor acceso al cuidado de la salud y las cuatro ofrecen una mayor comodidad.



<sup>2</sup>Por favor, consulte el último gráfico en Hallazgo clave# 2 para conocer la lista completa de 15 innovaciones.

**Cuando se trata de salud digital, los trabajadores quieren tener acceso a médicos y expertos en cualquier parte del mundo, a historiales médicos electrónicos y portátiles, a telemedicina y al asesoramiento en salud mental. En este punto, los trabajadores y los empleadores están en gran parte de acuerdo.**



Health on Demand - Encuestas de trabajadores y empleadores; (W12-D10 Qué tan valiosas son para usted y su familia (sus trabajadores) las siguientes innovaciones de salud: 6 - Muy valiosa + 7 - Extremadamente valiosa por fuente de casos; Filtro: Colombia; Ponderación: Ponderación por país; base n = 1157

Los trabajadores de Colombia, como sus homólogos mundiales, están menos interesados en las soluciones digitales que emplearon la IA o soluciones virtuales; la diferencia de percepciones entre los trabajadores y los empleadores es relativamente pequeña.

Al desplegar las herramientas de salud digital, creemos que los empleadores deben asegurarse de que están satisfaciendo las necesidades más importantes de su fuerza laboral.

---

“El sistema de seguridad social de Colombia, incluyendo su capítulo sobre salud, es muy maduro. Si las nuevas soluciones de salud digital son capaces de corresponder a este nivel de madurez, creemos que hay una gran oportunidad para mejorar la calidad de información e indicadores de calidad en salud, cuyo análisis permita mejorar la experiencia de atención en salud de las personas“.

**Gloria Fernández,**  
Líder Gestión Salud, Colombia

---





### Hallazgo clave #3

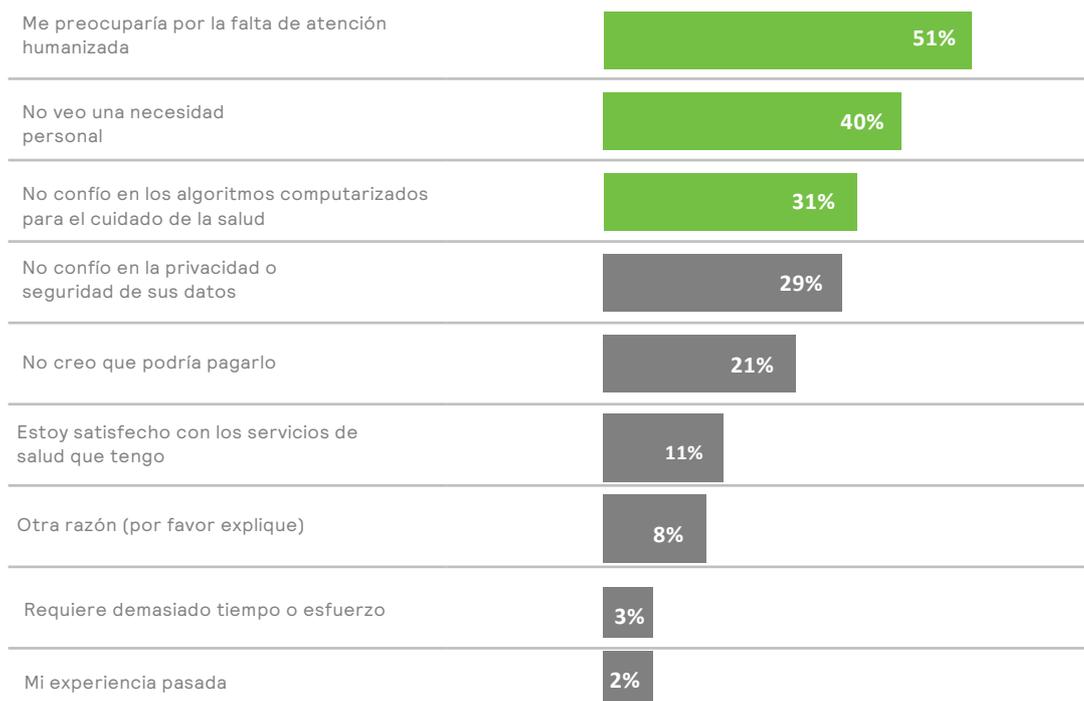
Pocos obstáculos para la adopción; alta confianza en los empleadores

Las compañías que buscan incluir soluciones digitales como parte de sus ofertas de salud, parten de una posición alentadora, en la que las barreras para la adopción son bajas y la confianza de los trabajadores en sus empleadores es alta.

Algunos trabajadores expresan su preocupación por la privacidad de los datos y otras cuestiones. Las razones más comunes que se argumentan para no intentarlo, son la preocupación por la falta de humanización en la atención, el no tenerlo como una necesidad personal y una falta de confianza en los algoritmos computarizados de atención médica.

**Cuando se les preguntó a los encuestados qué hacía que los trabajadores colombianos no estuvieran dispuestos a probar ciertas innovaciones en materia de salud digital, con más frecuencia respondieron como razones principales: la falta de atención humanizada, el no tenerlo como una necesidad personal y desconfianza en torno a algoritmos computarizados.**

**Entre los que no están dispuestos a probar las innovaciones en materia de salud digital**



Health on Demand – Encuesta de trabajadores: ¿Comentó que no estaba dispuesto a probar algunos servicios de salud, tales como. Por favor, seleccione cualquier razón de la lista a continuación o escriba sus propias razones en "Otros"? RESUMEN; Colombia; Ponderación por país – fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n = 168

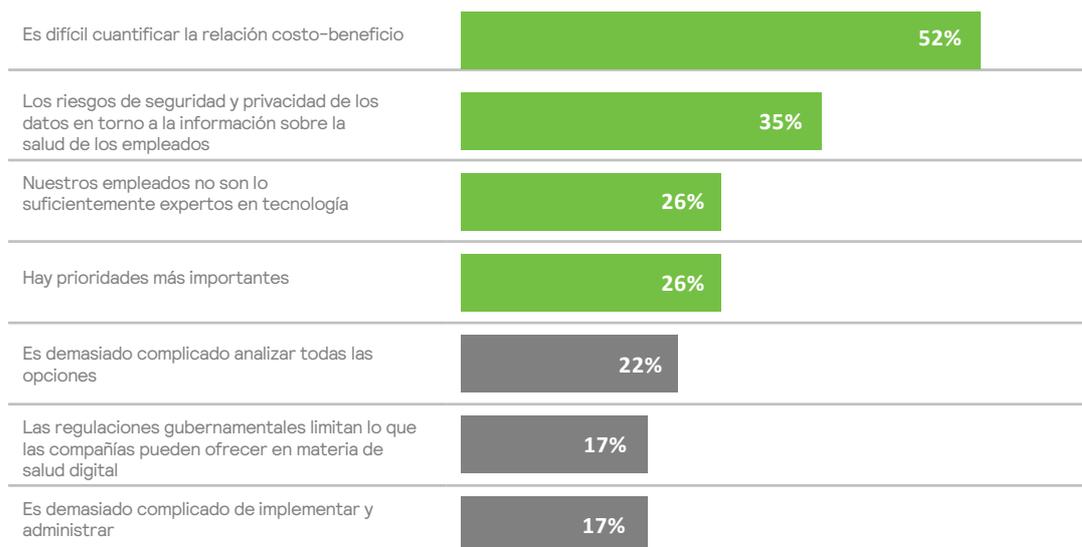
Como ya se ha mencionado, la mayoría de los empleadores de Colombia tienen previsto aumentar su gasto en herramientas de salud digital. Entre uno de cada cinco que no están dispuestos a invertir en salud digital, las razones más comunes que se citan son: dificultad para cuantificar la relación costo-beneficio, los riesgos de privacidad y seguridad en torno a información sobre la salud de los empleados, que los trabajadores no sean lo suficientemente expertos en tecnología y que estos tengan otras prioridades más importantes.

**"En Colombia, las soluciones digitales para soportar la atención en salud, no deben sustituir la relación médico-paciente tradicional, sino ayudar a ampliarla".**

**Gloria Fernández,**  
Líder Gestión Salud, Colombia

**Sólo el 23% de los empleadores no están dispuestos a invertir en herramientas tecnológicas de soporte a la atención en salud. Las razones incluyen la dificultad de calcular la relación costo-beneficio, los riesgos en cuanto a la seguridad y privacidad de datos, el hecho de que los trabajadores no tengan suficiente conocimiento de la tecnología y otras prioridades importantes.**

**Entre los responsables de la toma de decisiones de alto nivel que no es probable que inviertan en soluciones de salud digital**

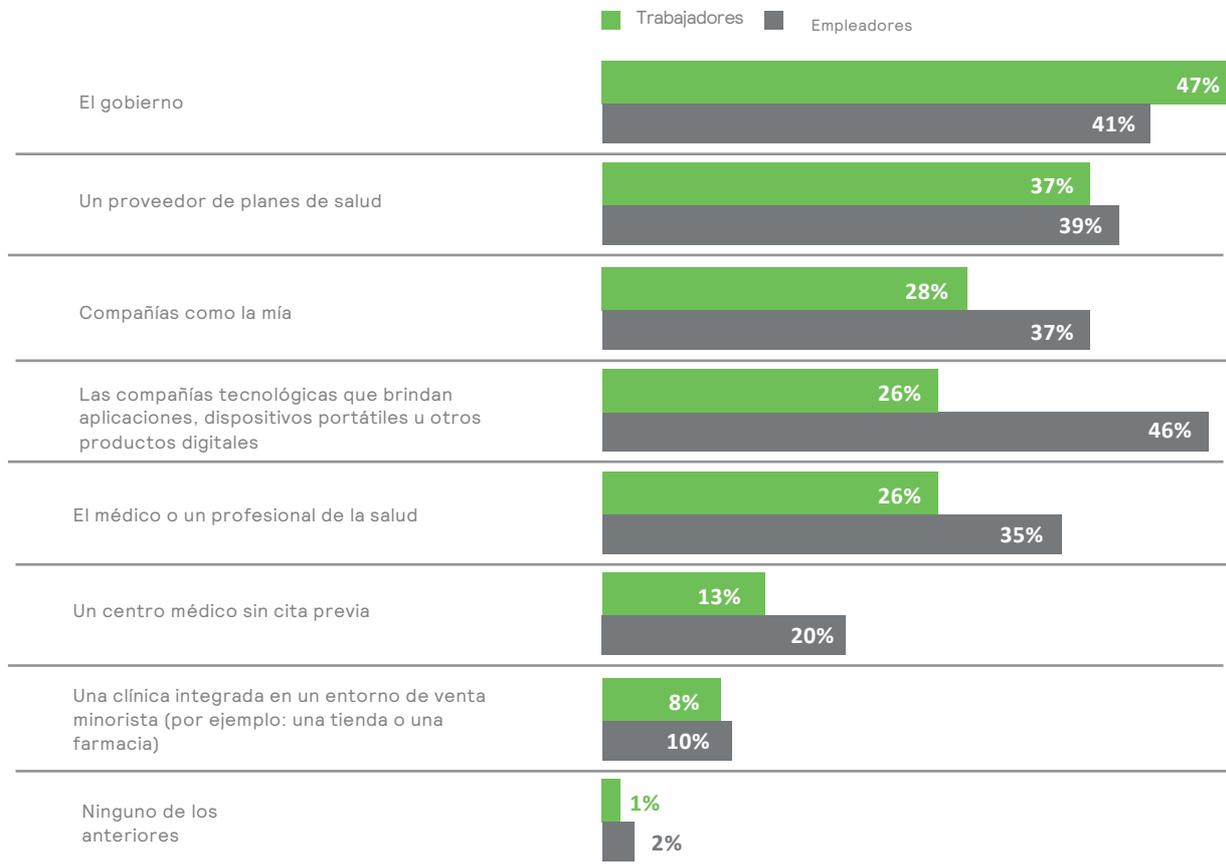


Health on Demand – Encuesta de empleadores: Como responsable de la toma de decisiones de alto nivel, ¿cuáles pueden ser algunas de las razones por las que no es probable que su compañía invierta en salud digital, por ejemplo: telemedicina, portales, aplicaciones? 1 RESUMEN; 26/08/2019; Colombia; Ponderado a 100 por país; total n = 100% respuestas calculadas a partir de la base de preguntas n =23 de la muestra total de 100

La mayoría de los trabajadores (47%) y los empleadores (41%) en Colombia, creen en gran medida que las soluciones de salud digital deben ser competencia del gobierno. Los empleadores siguen optando por compañías tecnológicas como su primera opción para proporcionar soluciones digitales, con un 46% eligiendo esta opción, en comparación con sólo el 26% de los trabajadores. En comparación, el segundo mayor número de trabajadores prefiere a proveedores de planes de salud; el 37% elige esta opción, en comparación con el 39% de los empleadores.



Los trabajadores creen que el gobierno y los proveedores de planes de salud deben ofrecer soluciones de salud digital; los responsables de la toma de decisiones de alto nivel están de acuerdo, pero es más probable que creen que este es el dominio de las compañías tecnológicas.



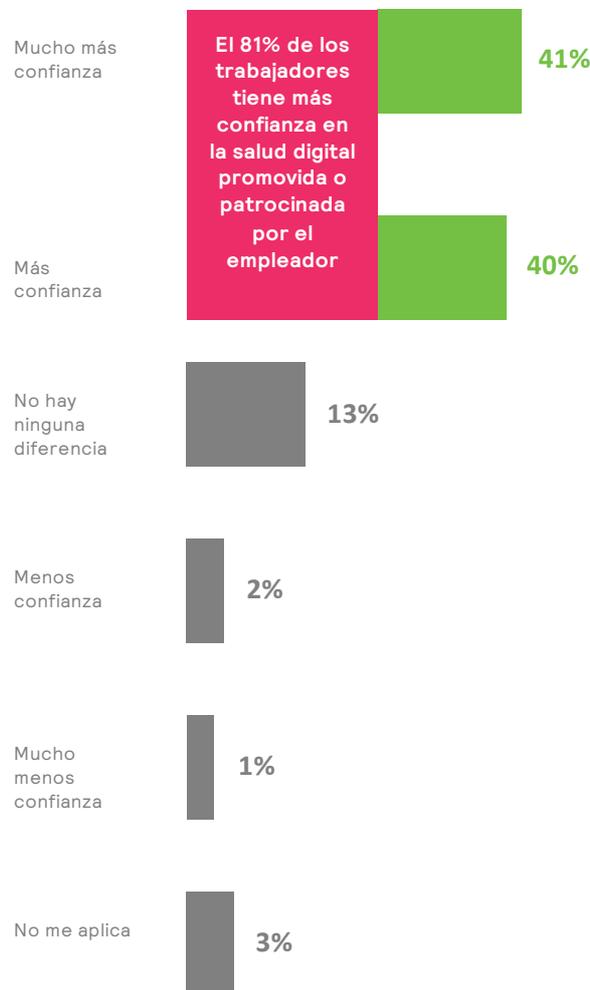
Health on Demand – Encuestas de trabajadores y empleadores: (W11-D9) ¿Quién cree usted que debería proporcionar las soluciones de salud digital descritas en la declaración anterior? por Fuente de casos; Filtro: Colombia; Ponderación: Ponderación por país; base n = 1157

Es importante señalar que cuatro de cada cinco trabajadores en Colombia, declaran tener más o mucha más confianza en las soluciones de bienestar y salud digital promovidas o patrocinadas por su empleador.

**Cuatro de cada cinco trabajadores colombianos declaran tener más o mucho más confianza en las soluciones de bienestar y salud digital que promueven o patrocinan sus empleadores.**

"Teniendo en cuenta la variedad de participantes que existen en el ecosistema de salud en Colombia (EPS, ARL, Empresas de Medicina Prepagada, Aseguradoras de Salud etc.), es importante identificar en cada caso, quién debe hacer las inversiones financieras para la implementación de soluciones en salud digital".

**Gloria Fernández,**  
Líder Gestión Salud, Colombia



Health on Demand – Encuesta de trabajadores: Si su empleador promoviera o patrocinara soluciones de bienestar y salud digital en su lugar de trabajo, ¿cómo afectaría eso su nivel de confianza en la solución ofrecida? 1 RESUMEN; Colombia; Ponderación por país – fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n = 1057

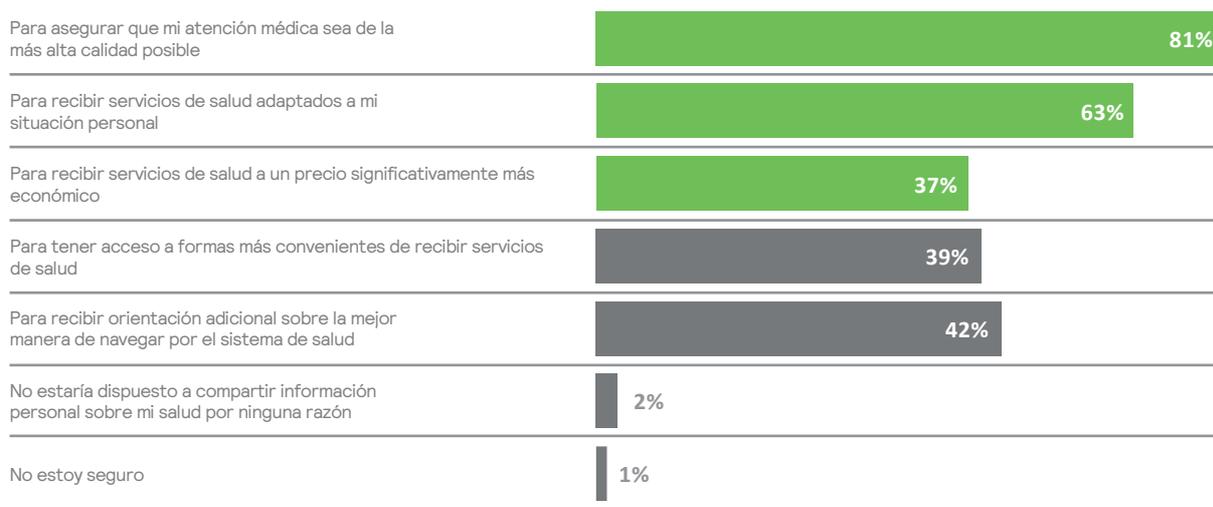
La encuesta también reveló que los trabajadores están dispuestos a compartir información personal sobre su salud si ello les representa un beneficio.

Ocho de cada diez trabajadores en Colombia, comentan estar dispuestos a compartir

información personal sobre su salud si esto asegura que van a recibir una atención médica de más alta calidad.

Seis de cada diez trabajadores también están dispuestos a compartir su información para recibir servicios de salud adaptados a su situación personal.

**Cuatro de cada cinco trabajadores colombianos están dispuestos a compartir información personal sobre su salud para asegurar una atención médica de alta calidad, personalizada y asequible.**



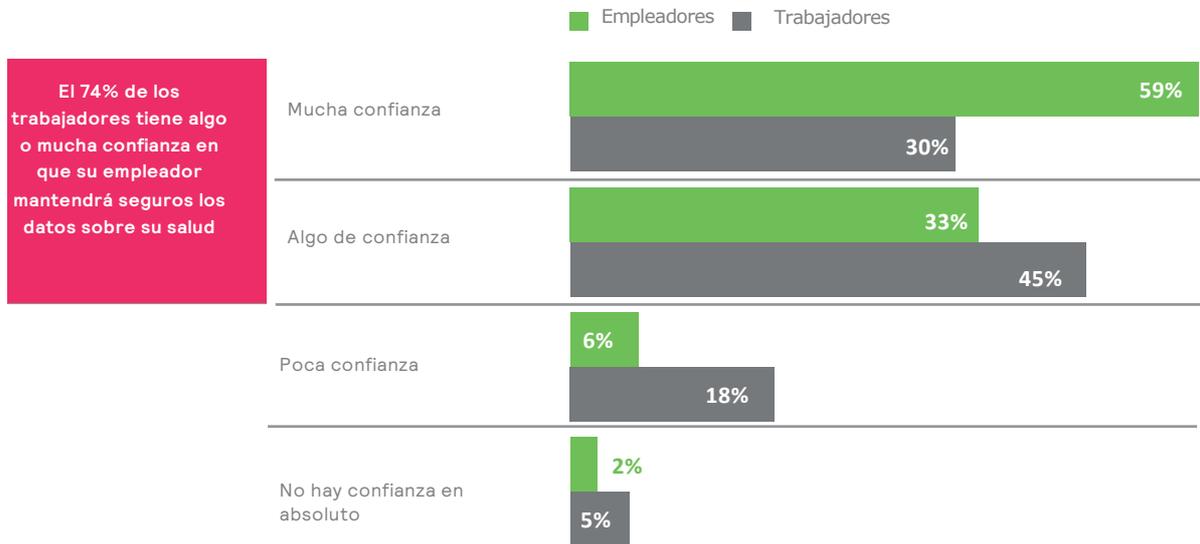
Health on Demand – Encuesta de trabajadores: ¿Por cuál de las siguientes razones, si la hubiera, compartiría información personal sobre su salud? 1 RESUMEN; Colombia; Ponderación por país – fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n = 1057

Tres cuartas partes de los trabajadores colombianos, manifiestan tener algo o mucha confianza en la capacidad de los empleadores para mantener segura la información personal sobre su salud.

A fin de salvaguardar esta confianza a medida que persiguen estrategias de salud digital, los empleadores deben establecer políticas y prácticas adecuadas de privacidad de datos y comunicarlas claramente a los trabajadores. Esto ayudará a disipar las preocupaciones de los trabajadores acerca de los riesgos de la utilización de la información sobre su salud.



**Tres cuartas partes de los trabajadores colombianos confían en cierta medida o mucho en que sus empleadores mantengan segura la información personal sobre su salud.**



Health on Demand – Encuestas de trabajadores y empleadores: Fuente de casos por (W19-D20) ¿Cuánta confianza tiene usted en que su compañía mantenga segura la información personal sobre la salud de los trabajadores?; Filtro: Colombia; Ponderación: Ponderación por país; base n = 1157



“Hay muchas organizaciones que reconocen la necesidad de disponer de más información acerca de sus empleados, para poder comenzar a marcar una diferencia en el diseño de los planes de beneficios en general, en los beneficios que se ofrecen, o bien en su capacidad para establecer estrategias preventivas que ayuden a los empleados en ese espacio. Sin embargo, también existe una preocupación extrema en las organizaciones respecto a la información que se tiene acerca de los empleados y el impacto de una violación normativa o de los datos”.

**Chris Bruce,**  
Cofundador y Director General  
Thomsons Online Benefits,



## Hallazgo clave #4

### Cuatro segmentos diferentes de trabajadores

Los resultados de la encuesta global, ilustran las diferencias en el valor percibido y el involucramiento con las innovaciones en materia de salud digital entre los diferentes mercados y generaciones.<sup>3</sup> En contraste, hay menos diferencias en relación con el género o estatus de empleo (trabajadores de tiempo completo frente a trabajadores de medio tiempo o independientes).

Realizamos un análisis de conglomerados<sup>4</sup> para comprender mejor estas diferencias y descubrimos que es posible dividir a los trabajadores en cuatro segmentos distintos en función

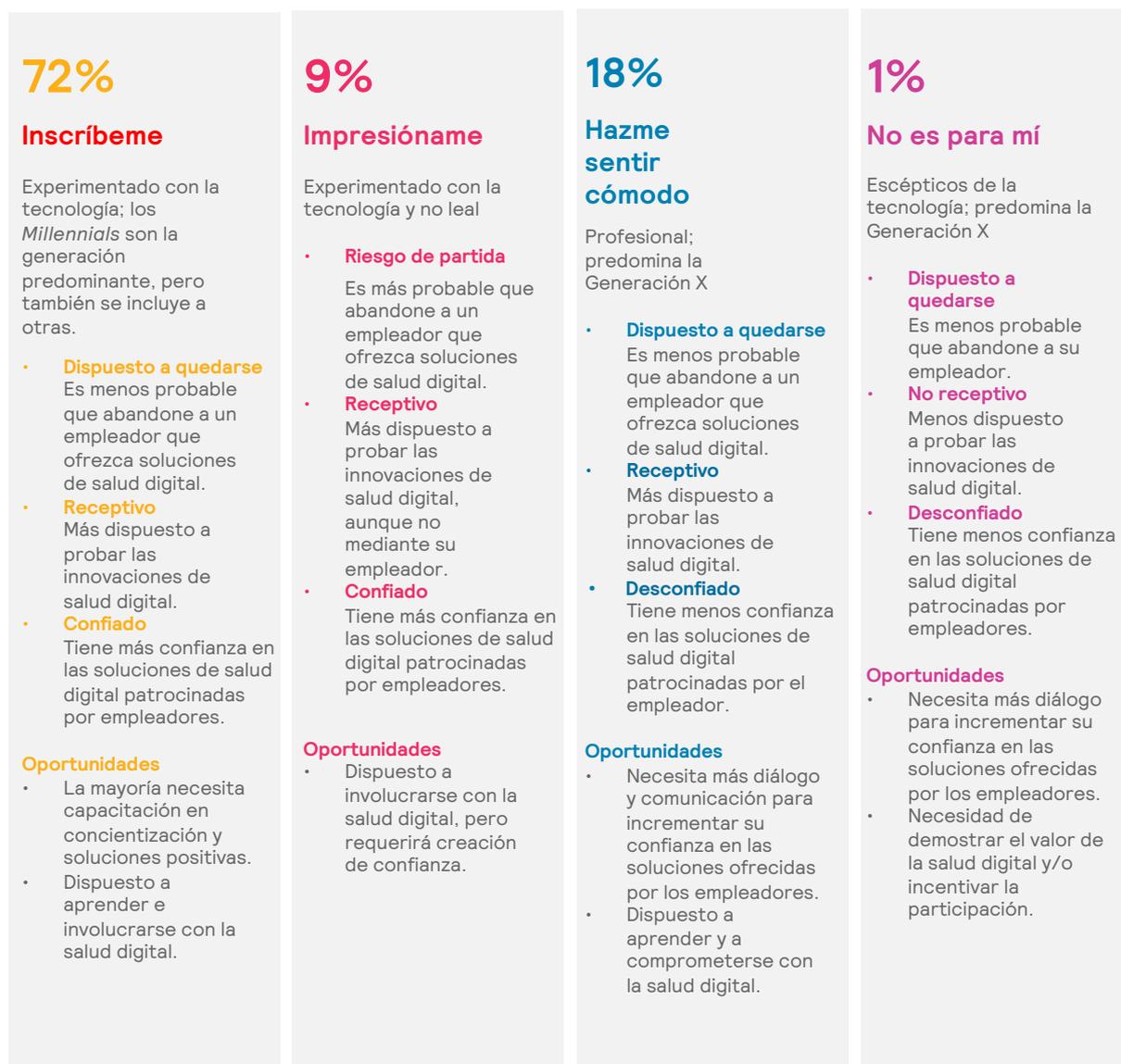
de sus actitudes hacia las innovaciones en materia de salud, su confianza en las soluciones de salud patrocinadas por los empleadores y la probabilidad de que permanezcan con un empleador que ofrezca estas soluciones.

<sup>3</sup> Las generaciones se definen como *Millennials*, nacidos entre 1981 y 1996, Generación X, nacidos entre 1965 y 1980, y *Baby Boomers*, nacidos entre 1946 y 1964.

<sup>4</sup> El análisis de clases latentes para la segmentación de categorías múltiples utiliza el modelado de probabilidad para maximizar el ajuste general del modelo de segmentos con respecto a los datos.

Estos fueron los segmentos nombrados: “Inscríbeme”, “Impresióname”, “Hazme sentir cómodo” y “No es para mí”, según se expone a continuación:

**Los trabajadores pueden agruparse en cuatro segmentos distintos en función de sus actitudes hacia las innovaciones en materia de salud, la confianza en las soluciones de salud digital patrocinadas por los empleadores y la probabilidad de que permanezcan con un empleador que ofrezca estas soluciones.**



La actitud de las personas respecto a la salud digital está estrechamente relacionada con sus predisposiciones hacia las nuevas tecnologías en general, así como la generación a la cual pertenecen. Sorprendentemente, el género no juega un papel especialmente importante.

Comprender la personalidad y características de cada segmento, puede ayudar a los empleadores a elegir las soluciones de salud digital más pertinentes, así como personalizar las estrategias de comunicación y colaboración de los trabajadores.

---

“La simplicidad es un factor importante, especialmente al considerar mi generación y la de mis padres. Para la mayoría de nosotros, es mejor que la tecnología sea simple; de lo contrario, nos desconectaremos”.

**Louis Gagnon,**  
Presidente, EE. UU. y Canadá,  
Mercer

---



## Los segmentos

### Inscríbeme



Los trabajadores del segmento **Inscríbeme** representan casi tres cuartas partes de la muestra total de trabajadores en Colombia. Son experimentados con la tecnología y están dispuestos a probar las innovaciones de salud digital. También confían en las soluciones de salud digital recomendadas por los empleadores y es menos probable que abandonen a un empleador que ofrezca soluciones de salud digital.

## 72%

Experimentados con la tecnología; los *Millennials* son la generación predominante, pero también se incluyen otras.

- **Dispuesto a quedarse**  
Es menos probable que abandone a un empleador que ofrezca soluciones de salud digital.
- **Receptivo**  
Más dispuesto a probar las innovaciones de salud digital.
- **Confianza**  
Tiene más confianza en las soluciones de salud digital patrocinadas por los empleadores.

#### Oportunidades

- La mayoría necesita capacitación en concientización y soluciones positivas.
- Dispuesto a aprender e involucrarse con la salud digital.

## Los segmentos

# Impresióname



El segmento **Impresióname** representa a casi uno de cada 10 trabajadores en Colombia. Están dispuestos a probar las innovaciones de salud digital, pero no por medio de sus empleadores.

## 9%

Experimentado con la tecnología y no leal.

- **Riesgo de partida**  
Es más probable que abandone a un empleador que ofrece soluciones de salud digital.
- **Receptivo**  
Más dispuesto a probar las innovaciones de salud digital, pero no mediante su empleador.
- **Confiado**  
Tiene más confianza en las soluciones de salud digital patrocinadas por los empleadores.

### Oportunidades

- Dispuesto a involucrarse con la salud digital, pero requerirá creación de confianza.

## Los segmentos

# Hazme sentir cómodo



El segmento **Hazme sentir cómodo** representa a poco menos de dos de cada cinco trabajadores en Colombia. Son seguidores de la tecnología y receptivos a probar las innovaciones de salud digital, pero tienen menos confianza en probarlas en el trabajo, posiblemente porque no confían en que su empleador elija las mejores soluciones. Al mismo tiempo, es menos probable que abandonen a un empleador que ofrezca soluciones de salud digital.

## 18%

Profesional; predomina la Generación X

- **Dispuesto a quedarse**  
Es menos probable que abandone a un empleador que ofrezca soluciones de salud digital.
- **Receptivo**  
Más dispuesto a probar las innovaciones de salud digital.
- **Desconfiado**  
Tiene menos confianza en las soluciones de salud digital patrocinadas por los empleadores.

### Oportunidades

- Se necesita más diálogo y comunicación para aumentar la confianza en las soluciones ofrecidas por los empleadores.
- Dispuesto a aprender y a comprometerse con la salud digital.

## Los segmentos

### No es para mí



El último segmento, **No es para mí**, está compuesto por personas de mayor edad escépticas de la tecnología. Sólo representan el 1% de la muestra total de trabajadores en Colombia. Este grupo es menos receptivo a probar innovaciones de salud digital y tiene menos confianza en las soluciones de salud digital patrocinadas por los empleadores.

## 1%

Escépticos de la tecnología; predomina la Generación X

- **Dispuesto a quedarse**  
Es menos probable que abandone a su empleador.
- **No receptivo**  
Menos dispuesto a probar las innovaciones de salud digital.
- **Desconfiado**  
Tiene menos confianza en las soluciones de salud digital patrocinadas por los empleadores.

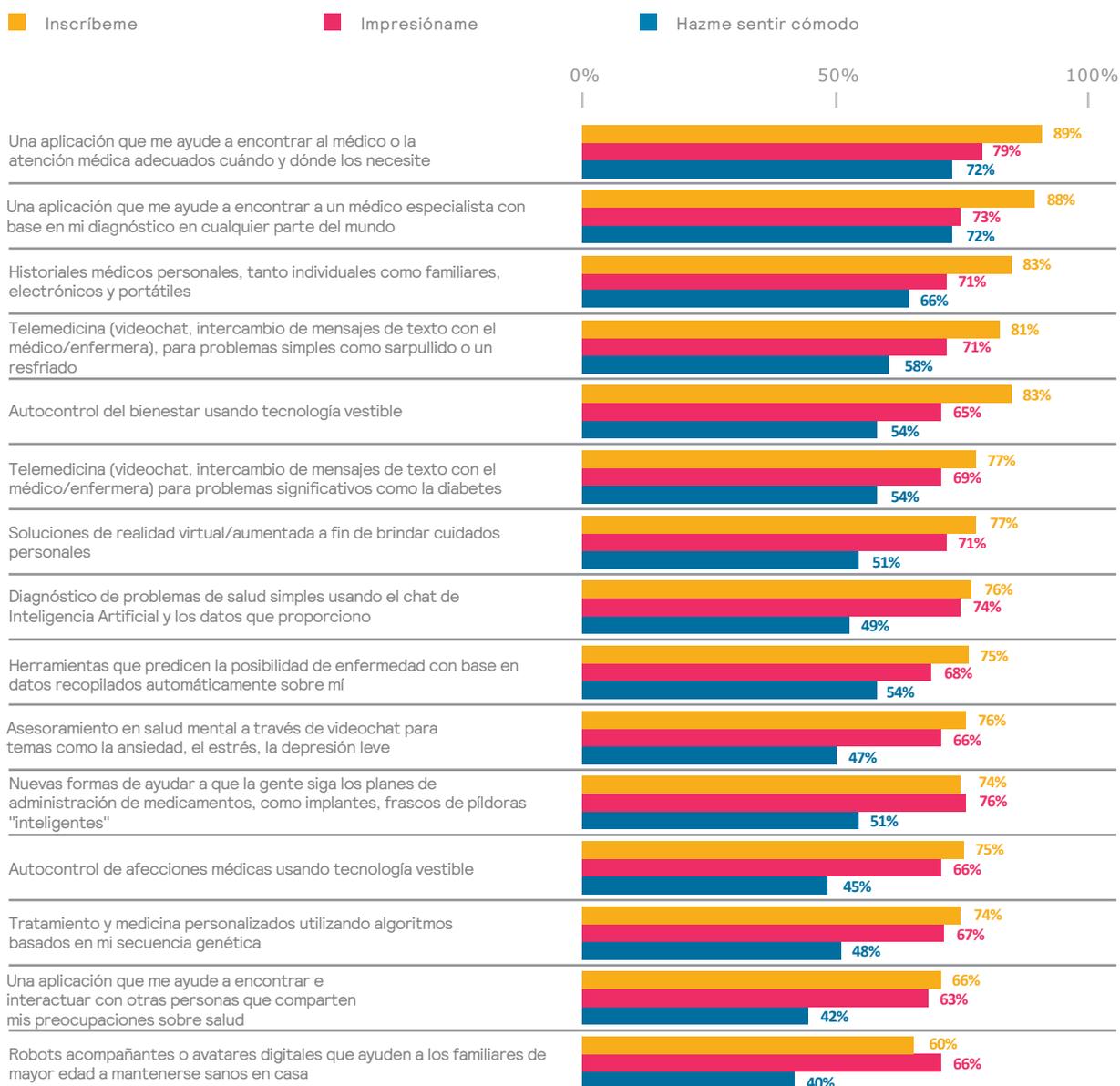
#### Oportunidades

- Se necesita más diálogo para aumentar la confianza en las soluciones ofrecidas por los empleadores.
- Se necesita demostrar el valor de la salud digital y/o incentivar su participación.

Cuando se les preguntó acerca de algunas iniciativas de salud digital potenciales, los miembros del segmento “Inscríbeme” son

los más dispuestos a probarlas todas, seguidos por los segmentos “Impresióname” y “Hazme sentir cómodo”.

## El segmento “Inscríbeme” muestra la mayor disposición a probar todas las iniciativas de salud digital, seguido de los segmentos “Impresióname” y “Hazme sentir cómodo”.



Health on Demand – Encuesta de trabajadores: Análisis de clases latentes de 4 segmentos mediante Por favor, seleccione ¿qué tan dispuesto estaría usted personalmente a probar estas innovaciones de salud? (Sólo los dos primeros): Muy dispuesto a probarlas + Mayormente dispuesto a probarlas; Colombia; Ponderación por país – fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n = 1057



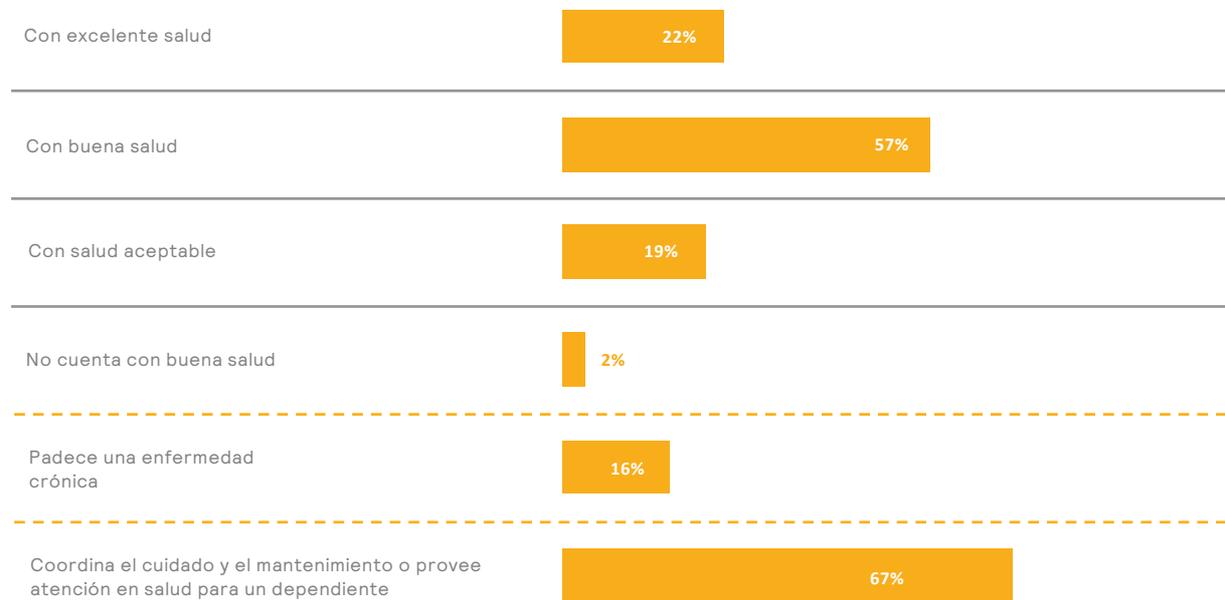
## Hallazgo clave #5

### Cultura de alta demanda a favor de la salud

Las inversiones en herramientas de salud digital, pueden ayudar a demostrar que los empleadores están comprometidos con una cultura más amplia que valora la salud y el bienestar. Esto encaja con los intereses de los trabajadores, muchos de los cuales desean que su compañía cree un entorno más favorable para la salud.

La creación de un entorno más favorable para la salud en el lugar de trabajo también implica reconocer las necesidades integrales de los trabajadores, e incluye necesariamente, una gama de herramientas y servicios digitales tanto para individuos como para sus familiares. Dos tercios de los trabajadores encuestados en Colombia, dicen ser responsables de la atención en salud de un dependiente enfermo, bien sea su pareja, uno de sus padres, un hijo u otro miembro de la familia.

La mayoría de los trabajadores en Colombia (79%) dice contar con excelente/buena salud, un 19% con salud aceptable y un 16% dice padecer una enfermedad crónica. Dos tercios de los trabajadores dicen estar a cargo del cuidado de un dependiente.



Health on demand – Encuesta de trabajadores: Perfil de Experiencia en Salud RESUMEN; Colombia; Ponderación por país – fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n= de 1053 a 1057  
Los datos sobre salud se proporcionaron voluntariamente.



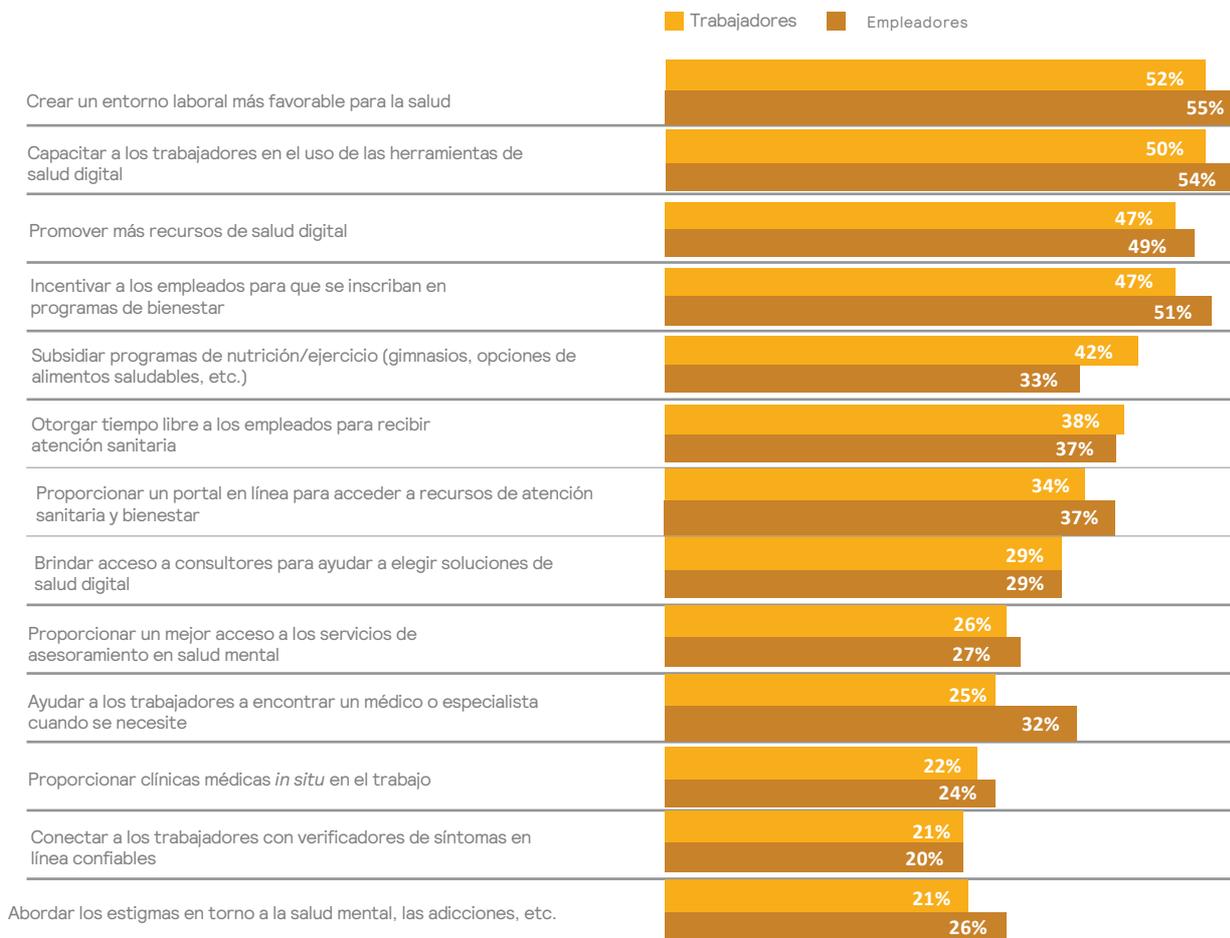
La mitad de los trabajadores y poco más de la mitad de los empleadores de Colombia, están de acuerdo con la necesidad de capacitar a los trabajadores en el uso de las herramientas de salud digital; muy por encima del 38% y el 37%, respectivamente, que reconocen la necesidad de otorgar tiempo libre a los trabajadores para acudir con profesionales de la salud o recibir tratamiento.

Los trabajadores en Colombia esperan que sus empleadores favorezcan la oferta de programas subsidiados de nutrición y ejercicio, con el 42% de los trabajadores

a favor de esta opción, en contraste con el 33% de los empleadores.

Poco menos de la mitad de los trabajadores y los empleadores desearía que se promovieran más los recursos de salud digital. Ello sugiere que las soluciones digitales podrían incluirse como parte de un conjunto integrado de iniciativas lo suficientemente exhaustivas para abordar la diversidad de necesidades de los trabajadores.

### Los trabajadores y empleadores apuntan a la necesidad de un entorno laboral más favorable para la salud, mayor capacitación sobre cómo utilizar las herramientas de salud digital, así como un enfoque que incentive más el uso de éstas.



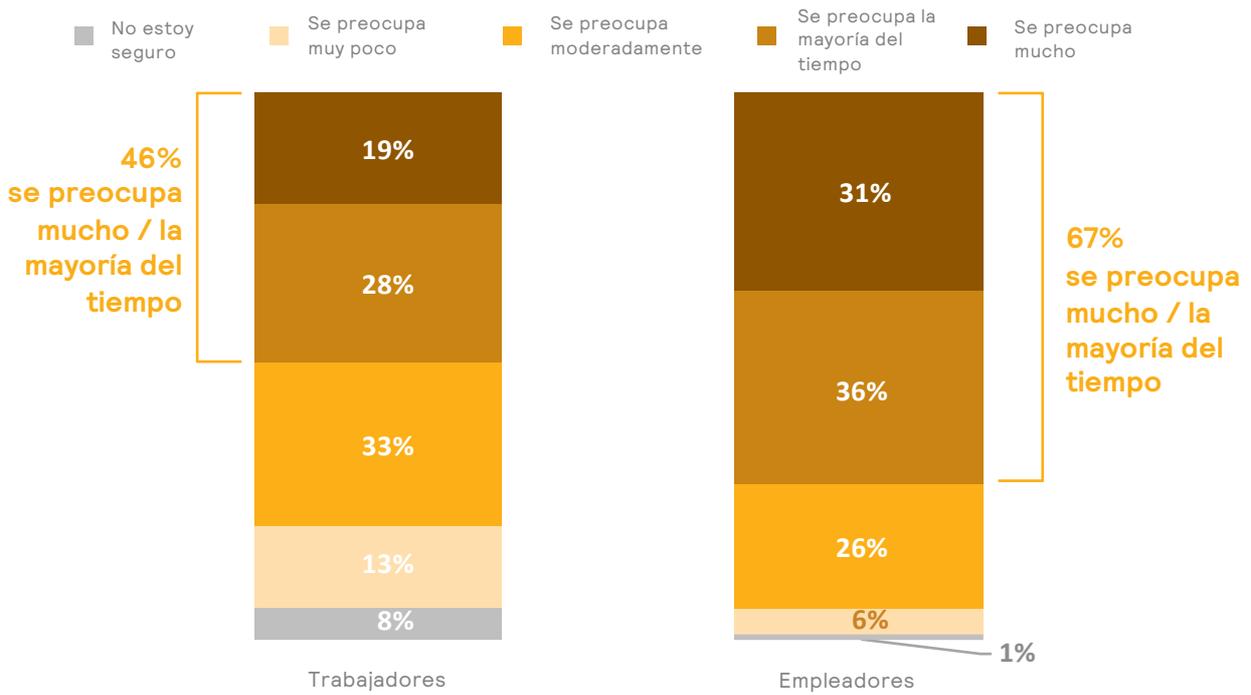
Health on Demand – Encuestas de trabajadores y empleadores: Fuente de casos por (W17-D17) ¿Qué podría hacer su empleador para ayudar a los trabajadores a involucrarse más con su salud y bienestar?; Filtro: Colombia; Ponderación: Ponderación por país; base n = 1157

En general, los trabajadores colombianos tienen una opinión menos positiva que los empleadores, sobre la medida en que su empleador se preocupa por la salud y el bienestar de sus trabajadores. Sólo el 19% de los trabajadores encuestados dice que su empleador se preocupa mucho por ellos, en contraste con el 31% de los empleadores.



**Los trabajadores colombianos tienen una opinión menos positiva sobre la medida en que su empleador se preocupa por su salud y bienestar.**

**¿Cuánto cree que su compañía se preocupa por la salud y el bienestar de sus empleados en general?**

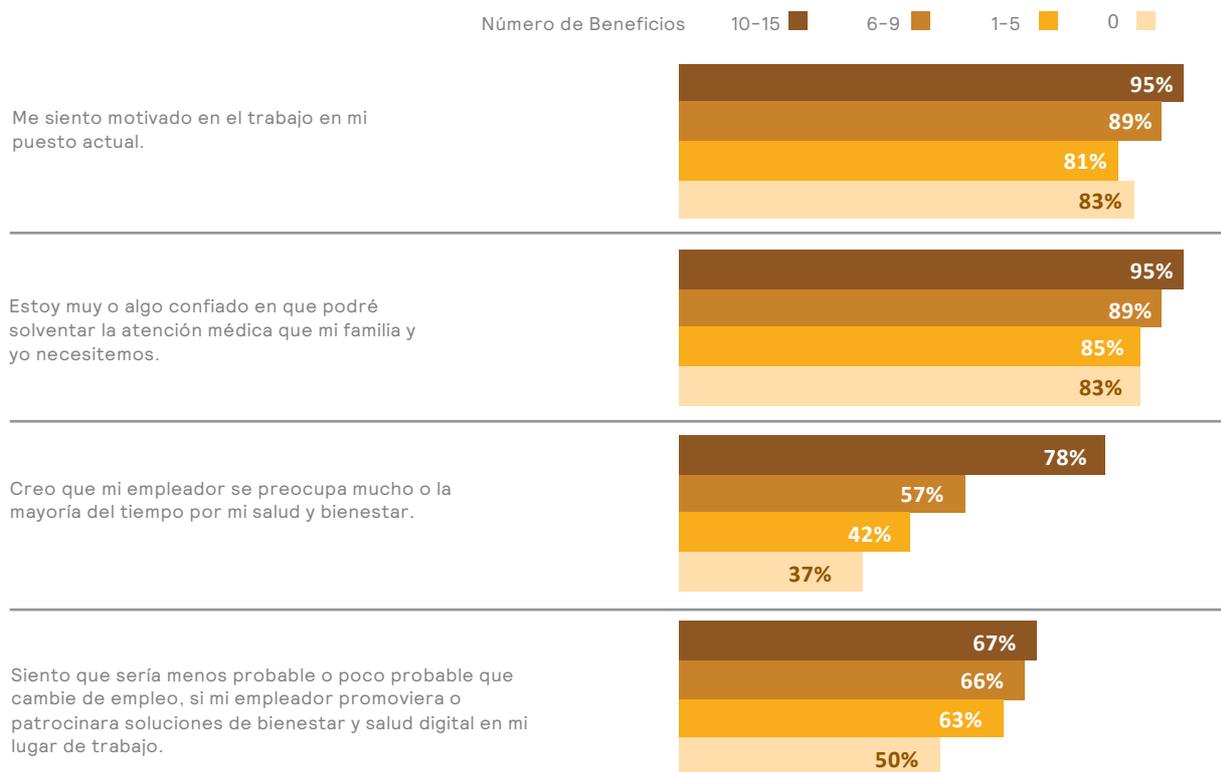


Health on Demand – Comparación de audiencia: País por fuente de casos Filtro: Colombia por (W5-D3) ¿Cuánto cree que su compañía se preocupa por la salud y el bienestar de sus empleados en general?; Muestra total; Ponderación: Ponderación por país; base n = 1057 trabajadores y 100 empleadores

El estudio también determinó que, cuanto más amplia sea la gama de recursos de salud y bienestar que ofrece un empleador,

más motivados y apoyados se sentirán los trabajadores y será menos probable que abandonen a su empleador.

**Cuanto más variados sean los recursos de salud y bienestar que ofrece un empleador, y cuanto más motivados, apoyados y con capacidad para solventar sus necesidades en salud se sientan los trabajadores, será menos probable que abandonen a su empleador.**



Health on Demand – Encuesta de trabajadores: Servicios de responsables de la toma de decisiones de alto nivel (exclusivamente de salud) mediante ¿Son ciertas estas afirmaciones?; Colombia; Ponderación por país – fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n = 1057



## Hallazgo clave #6

### Principales matices, análisis comparativo de países

Los trabajadores colombianos se consideran a sí mismos saludables, pero quisieran mejorar su acceso a una atención en salud de alta calidad. En comparación con las demás regiones encuestadas, los trabajadores de los países latinoamericanos (Brasil, Colombia y México) tienen rangos de

ingresos más bajos, pero la mayoría califica su salud como buena o excelente y el 81% confía en que podrá solventar la atención en salud que ellos o sus familias necesitan.

Entre los encuestados de los tres países latinoamericanos que participaron de este estudio, los trabajadores de Colombia son los que más atractiva consideran la visión del estudio respecto a la salud digital. La mitad de los trabajadores encuestados en Colombia dice que, para incrementar el involucramiento de los trabajadores con la salud y el bienestar, los empleadores podrían capacitarlos en el uso de las herramientas de salud digital y el 47% dice que los empleadores podrían promover más recursos de salud digital.

Colombia tiene la proporción más alta en Latinoamérica de trabajadores en el segmento “Inscríbeme”, por lo que es más probable que sus trabajadores muestren interés en las soluciones digitales como parte de un programa general de salud y bienestar.



## Diferencias entre países de Latinoamérica

- México y Brasil tienen más clínicas *in situ* que Colombia. (Servicios médicos empresariales).
- Brasil tiene menos confianza en el gobierno, mientras que Colombia tiene poca confianza en los médicos y empleadores como proveedores de soluciones de salud digital.
- Los brasileños están más dispuestos a colaborar con los empleadores para abordar el tema de la salud mental. Sin embargo, los colombianos quieren que sus empleadores ofrezcan más capacitación y promoción de las herramientas y recursos de salud digital.
- El futuro de la salud digital es más inquietante para los brasileños y más atractivo para los colombianos.
- La mayor proporción de trabajadores en el segmento “Inscríbeme” se encuentra en Colombia y la mayor proporción de trabajadores en el segmento “Hazme sentir cómodo” se encuentra en Brasil.
- Colombia tiene menos trabajadores de alta dirección y México tiene el mayor número de trabajadores oficinistas.
- Colombia es el país cuyos encuestados tienen los ingresos más bajos en comparación con los demás países latinoamericanos encuestados.

Métrica	Brasil	México	Colombia
El acceso a clínicas <i>in situ</i> ** SMO	41%	42%	31%
Proveedor de soluciones de salud digital: Gobierno, Médico, Empleador	Gobierno 36% Médico 34%, Empleador 31%	Gobierno 43% Médico 34% Empleador 34%	Gobierno 47% Médico 26% Empleador 28%
¿Qué podrían hacer los empleadores para ayudar a los trabajadores a involucrarse más con su salud y bienestar? Capacitar en herramientas de salud digital, promover recursos de salud digital, normalizar el debate de temas difíciles, p. ej.: la salud mental	Capacitar 34%, Promover 35%, Salud mental 34%	Capacitar 38%, Promover 39%, Salud mental 24%	Capacitar 50%, Promover 47%, Salud mental 26%
Visión de la Salud Digital: Atractiva, inquietante	Atractiva 75% Inquietante 38%	Atractiva 79% Inquietante 25%	Atractiva 86% Inquietante 25%
Segmentos - Inscríbeme, Impresióname, Hazme sentir cómodo	Inscríbeme 61%, Impresióname 15%, Hazme sentir cómodo 22%	Inscríbeme 65%, Impresióname 14%, Hazme sentir cómodo 19%	Inscríbeme 72%, Impresióname 6%, Hazme sentir cómodo 18%
Alta dirección, oficinistas	21%, 58%	21%, 62%	12%, 69%
Cuartiles de ingresos de HH	35% inferior, 25% superior	16% inferior, 18% superior	60% inferior, 3% superior
Clasificación de acceso y calidad de la atención médica en 2016*	96	91	81



## 4

### Seis consideraciones para el éxito

Las innovaciones de digitales tienen el potencial de hacer que el cuidado de la salud sea más eficiente, asequible y personalizable, estos son atributos que los trabajadores dicen querer. Los empleadores capaces de mejorar las opciones de atención en salud disponibles para su fuerza laboral tienen una ventaja clara para atraer al mejor talento y mantener la lealtad de los trabajadores.

Sin embargo, las soluciones digitales no pueden ser un fin en sí mismas. Los empleadores deben considerar crear un entorno favorable para la salud que comprenda una gama de opciones, desde subsidios para favorecer la mejora en la navegación por internet, hasta aplicaciones personales que ayuden a los trabajadores a hacer seguimiento y controlar afecciones médicas.

Un lugar de trabajo que esté verdaderamente a favor de la salud reconocerá no sólo a los individuos que trabajan ahí, sino también a los dependientes de los cuales pudieran ser responsables.

A continuación, utilizamos los aprendizajes de la encuesta para crear seis pautas que los empleadores deben considerar al trazar su camino hacia la salud digital.

## Consideración #1

### Las soluciones de bienestar y salud digital serán cada vez más importantes para retener, involucrar y motivar a los trabajadores

Las organizaciones que den prioridad a las inversiones en programas de salud y bienestar para trabajadores, que hagan el cuidado de la salud más asequible, conveniente y eficiente, obtendrán una ventaja competitiva. Estas estrategias ayudarán a mejorar la reputación de su compañía como un gran lugar para trabajar e impulsará el involucramiento y la productividad de sus trabajadores. En Colombia, donde los empleadores deben cumplir con una serie de reglamentos de salud y seguridad, una estrategia de salud digital puede ayudarles a ir más allá de este requisito para marcar una verdadera diferencia en la salud y el bienestar de sus trabajadores.

Al desarrollar argumentos a favor de las soluciones de salud digital, los empleadores deben enfocarse en las mejoras en la productividad, calidad en la atención, así como en beneficios de calidad y el ahorro en costos.

Los trabajadores buscan apoyo para navegar por sistemas de salud que son cada vez más complejos. Una manera de lograrlo es ayudar a los trabajadores a que accedan a la información de los proveedores del cuidado de la salud que se adecuen a sus necesidades y preferencias. Permitirles concertar consultas virtuales con profesionales de la salud o controlar afecciones médicas de manera remota es probable que también resulte atractivo para los trabajadores. Estos son buenos puntos de partida, aunque ello implique ayudar a los trabajadores a navegar por los beneficios y servicios que proporciona el gobierno. Muchas soluciones de esta clase son ofrecidas por aseguradoras que ofrecen planes de gastos médicos y deben evaluarse como parte del proceso de selección de proveedores.

Ante todo, los empleadores deben dar prioridad al acceso conveniente a una atención de calidad, a hospitales, clínicas y profesionales de la salud con buena reputación, así como a soluciones que ayuden a los trabajadores a obtener más información que les permita moverse por los servicios de salud a su disposición.



## Consideración #2

### Para los trabajadores, las soluciones de salud digital juegan un papel claro en facilitar un cuidado personalizado de su salud

A fin de tranquilizar a los trabajadores que desconfían de los algoritmos y la Inteligencia Artificial, puede resultar útil para los empleadores instruir a los trabajadores respecto a la manera en que estas ayudas soportan a los médicos y profesionales de salud para realizar su trabajo en lugar de reemplazarlos. La captación efectiva de los trabajadores y las estrategias de comunicación serán una parte vital de este proceso. Las campañas internas de lanzamiento (incluso por parte de las aseguradoras/proveedores) de las herramientas de soporte digital en salud, deben centrarse en los beneficios finales que son más importantes para los trabajadores: la asequibilidad, la conveniencia, la eficacia y la personalización, más que en los atributos técnicos y funcionales. Creemos que los empleadores deben considerar dar prioridad a las inversiones que mejoren la interacción médico-paciente y ayudan a los trabajadores a autocontrolar sus afecciones médicas.



Los trabajadores colombianos están más dispuestos que muchos de sus pares latinoamericanos encuestados a probar soluciones digitales, el estudio sugiere que están especialmente abiertos a soluciones prácticas que les ayuden a navegar por el sistema de salud y tener acceso a consultas oportunas con expertos. Estas podrían ser áreas prometedoras para que los empleadores fortalezcan la salud digital.

Dada la naturaleza bien desarrollada del sistema de seguridad social de Colombia, las nuevas soluciones deben ser muy estructuradas e innovadoras, asegurando al mismo tiempo que los costos finales no sean demasiado altos. También existe la oportunidad de contar con más y mejores indicadores de calidad en salud, de cuyo análisis puedan desprenderse acciones que ayuden a mejorar la salud y el bienestar de las personas.

Entretanto, las normativas vigentes en Colombia han avanzado enormemente, de tal manera que será mandatorio implementar un sistema de expediente clínico electrónico en el territorio nacional.

## Consideración #3

### Los trabajadores están sorprendentemente dispuestos a compartir información sobre su salud a fin de recibir una atención de mayor calidad, más personalizada y conveniente

A pesar de algunas preocupaciones sobre la protección de datos, los obstáculos para la adopción siguen siendo pocos y la mayoría de los trabajadores, confían en que sus empleadores mantendrán segura la información personal sobre su salud. Esta confianza da a los empleadores un papel importante en el desarrollo de los ecosistemas de salud digital y en la aplicación de las políticas y prácticas adecuadas para respaldar dicha confianza.

Los empleadores deben ser conscientes de que los trabajadores compartirán información sobre su salud a cambio de un beneficio valioso: una atención en salud de calidad que sea a la vez personalizada y conveniente. Los empleadores tienen un papel crucial que desempeñar en la promoción de la salud digital, garantizando la privacidad de los datos para mantener la confianza que permitirá que los trabajadores se involucren con las nuevas soluciones. Es recomendable que los empleadores colombianos se aseguren de que las soluciones de salud digital no sustituyan la relación tradicional médico-paciente, sino que ayuden a ampliarla.

Para mantener la confianza de los trabajadores y ayudar a superar algunos de los obstáculos para la adopción de nuevas soluciones de salud digital, los empleadores pueden garantizar que cuentan con prácticas y controles de privacidad sólidos (lo que normalmente implica falta de acceso a información personal detallada en poder de los proveedores), de que tanto ellos como los proveedores de atención en salud están utilizando de manera responsable los datos a los cuales acceden y que no se están utilizando las preocupaciones respecto a la privacidad como excusa para reducir la prioridad dada a las soluciones de salud que pueden contribuir a la salud y el bienestar de los trabajadores.

Además, las inversiones en soluciones de salud digital deben tener en cuenta a la variedad de participantes en el ecosistema sanitario de Colombia, e identificar quién debe contribuir a cubrir el costo de estas soluciones digitales en cada caso.

Es probable que la seguridad de los datos se convierta en un problema más desafiante para los empleadores, ya que los avances tecnológicos dejan menos claro quién es el propietario de los datos.

A medida que el trabajo se hace más flexible y a medida que la economía de trabajos temporales crece, los problemas relacionados con la seguridad, la propiedad y la movilidad de los datos se harán más complejos. Preservar y promover la confianza es fundamental para mantener el vínculo de tranquilidad entre los trabajadores y sus empleadores a niveles elevados.

## Consideración #4

### Los trabajadores tienen diferentes actitudes hacia las innovaciones en materia de salud y requieren una fijación de objetivos personalizada.

Los diferentes segmentos de trabajadores tienen niveles distintos de comodidad con las soluciones de salud digital y los empleadores querrán garantizar la creación de una cultura en favor de la salud, que aborde las diversas necesidades de los trabajadores.

Los empleadores se beneficiarán al adoptar un enfoque personalizado para el diseño de sus programas, así como para el de las estrategias de comunicación y captación de sus trabajadores. No existen tallas únicas.

Los programas de salud digital deben formar parte de una estrategia de salud y bienestar más amplia con apoyo empresarial clave, así como políticas y procedimientos para la atención en salud complementarios en el lugar de trabajo. Además, los empleadores harían bien en abordar los aspectos fundamentales (como otorgar al personal tiempo para acudir a citas médicas o atender las responsabilidades en cuidado de dependientes enfermos), además de implementar ofertas de salud digital para evitar dar mensajes contradictorios con respecto al compromiso de la compañía con la salud de sus empleados.

Ya que el segmento “Inscríbeme” representa a la mayoría de los trabajadores en Colombia, los empleadores pueden confiar en que las opciones de innovación digital, que desarrollen para satisfacer las necesidades de salud de sus trabajadores, serán bien recibidas.



## Consideración #5

### Los trabajadores aprecian una cultura organizacional a favor de la salud, lo cual tiene implicaciones importantes para las soluciones digitales en este campo

Los resultados del estudio sugieren que es probable que la adopción de programas de salud digital sea más eficaz si estos forman parte de una estrategia integrada de salud y bienestar, en lugar de ofrecerse de forma aislada. Es probable que una estrategia eficaz cuente con un claro apoyo empresarial, modelos a seguir y promotores, así como políticas y procedimientos de cuidado de la salud en todos los ámbitos.

En particular, los trabajadores colombianos encuestados se mostraron receptivos a los incentivos para participar en programas de nutrición, ejercicio y bienestar, por lo cual este podría ser un buen punto de partida para los empleadores.



## Consideración #6

### Los empleadores se beneficiarán de atender las necesidades relacionadas con el cuidado de la salud

Aunque la mayoría de los trabajadores latinoamericanos encuestados en este estudio cuentan con un seguro de gastos médicos, a muchos les gustaría acceder a más opciones de salud y bienestar de las que ya tienen. Casi 8 de cada 10 de los trabajadores encuestados, tienen acceso a un seguro de gastos médico; sin embargo, el 69% aún desearía tener acceso a un mayor seguro de salud y bienestar del que tienen en la actualidad.

Los trabajadores de Colombia consideran la visión a futuro de la salud más atractiva que los demás trabajadores encuestados en Latinoamérica y, por lo tanto, es probable que estén dispuestos a probar diversas innovaciones. Dada la falta de educación respecto a lo que constituye una atención de salud de calidad, es probable que las soluciones que puedan proporcionar transparencia y orientación, sean particularmente atractivas para los trabajadores colombianos.

En los diferentes países latinoamericanos encuestados, los trabajadores están especialmente abiertos a soluciones digitales específicas, como la telemedicina, siempre y cuando, los tiempos de espera para utilizar estos servicios sean más cortos. De hecho, el 42% de latinoamericanos dice que preferiría la atención virtual con tiempos de espera más cortos, que las citas presenciales, que requieren un tiempo de espera más largo, en comparación con sólo 33% de la muestra mundial.

Colombia está detrás de los otros dos países latinoamericanos encuestados en cuanto a la provisión de servicios médicos empresariales en el lugar de trabajo y, por lo tanto, está especialmente dispuesta a aceptar soluciones de salud digital, como la telemedicina. También la posible implementación de los historiales médicos electrónicos y portátiles obligatorios, podría contribuir a facilitar el acceso de los trabajadores a la atención en salud.



# 5

## Metodología

El estudio de Health on Demand se realizó simultáneamente en 13 países entre trabajadores y responsables de la toma de decisiones de alto nivel, en representación de la opinión de los empleadores.

El estudio de trabajadores se centró en adultos con empleos de tiempo completo o medio tiempo, trabajadores independientes y trabajadores temporales, todos ellos con edades entre los 18 y los 64 años. El muestreo por género, edad y región en cada país se controló mediante cuotas para su correspondencia con los datos censales más recientemente disponibles por país. El conjunto final de datos de los trabajadores con respecto a cada país se ponderó por género y rango de edad para su correspondencia, con las características de fuerza laboral de las personas empleadas de acuerdo con las Estadísticas de la Fuerza Laboral de la OCDE de 2018.

El estudio de empleadores, estuvo dirigido a los responsables de la toma de decisiones empresariales de alto nivel en organizaciones comerciales con 50 o más trabajadores. La duración de la encuesta fue de 12 minutos. Los responsables de la toma de decisiones de alto nivel son líderes en sus compañías y se seleccionaron utilizando una combinación del puesto y las funciones de toma de decisiones en lo que respecta a la dotación de personal y beneficios. Al menos el 50% de los responsables de la toma de decisiones de alto nivel encuestados en este estudio, pertenece a compañías con más de 500 trabajadores a nivel mundial.

En ambas encuestas se hicieron preguntas similares a fin de facilitar la comparación entre trabajadores y empleadores, aunque con una redacción y opciones personalizadas para cada audiencia. Se dio a los encuestados la opción de responder las preguntas en inglés o en su idioma nativo. Las entrevistas fueron anónimas y se agregaron los resultados antes de segmentarlos. La duración de la encuesta de trabajadores fue de 15 minutos.

El margen de error del estudio de trabajadores en 13 países es de  $\pm 0.8\%$  para los resultados a nivel mundial y de  $\pm 3.1\%$  por país, con niveles de confianza de 95%, con excepción de EE.UU., China e India, que fueron de  $\pm 2.2\%$ .

El margen de error del estudio de responsables de la toma de decisiones de alto nivel es de  $\pm 2.7\%$  para los resultados a nivel mundial y de  $\pm 9.8\%$  por país, con un nivel de confianza de 95%.

Las encuestas se realizaron a doble ciego en este estudio para prevenir sesgos en los resultados e interpretación de la investigación. Esto significa que los encuestados desconocían quién era el patrocinador del estudio. Del mismo modo, las organizaciones patrocinadoras de MMC desconocen la información personal de los encuestados más allá de los datos demográficos de la encuesta.

Para efectos de nuestro análisis, definimos los mercados en crecimiento como economías de ingresos medios, las cuales, de acuerdo con el Banco Mundial, son países donde el nivel de ingresos es inferior a \$12,615 INB per cápita (en dólares), con base en el método de Tank Atlas. Los mercados en crecimiento incluyeron: Brasil, China, Colombia, India, Indonesia y México.

Los mercados desarrollados son economías de altos ingresos en donde el nivel de ingresos es superior a \$12,615 INB per cápita (en dólares). En este estudio se identificaron los siguientes mercados desarrollados: Canadá, Francia, Italia, Los Países Bajos, Singapur, Reino Unido y EE.UU.

## 6

## Apéndice

## Respuestas a la encuesta por país: Trabajadores y Empleadores

País	Tamaño de la muestra de trabajadores	Tamaño de la muestra de responsables de la toma de decisiones de alto nivel
Brasil	1,009	100
China	2,068	100
Colombia	1,057	100
India	2,000	100
Indonesia	1,036	100
México	1,047	100
Singapur	1,039	100
Reino Unido	1,054	100
Países Bajos	1,066	100
Italia	1,052	100
Francia	1,019	100
Canadá	1,066	100
EE. UU.	2,051	100
<b>Todos los países de Latinoamérica</b>	<b>3,113</b>	<b>300</b>
<b>Todos los países de Asia</b>	<b>6,143</b>	<b>400</b>
<b>Todos los países de Europa</b>	<b>4,191</b>	<b>400</b>
<b>Todos los países de Norteamérica</b>	<b>3,117</b>	<b>200</b>
<b>Todos los países del estudio</b>	<b>16,564</b>	<b>1,300</b>

# 7

## Colaboradores

### Patrocinadores ejecutivos

#### **Natalia Vélez**

Líder Nacional  
Mercer Marsh Beneficios  
Colombia

#### **Hervé Balzano**

Líder Internacional  
Mercer Marsh Beneficios  
Presidente, Salud y Beneficios,  
Mercer

### Autores

#### **Gloria Fernández**

Líder Gestión Salud, Colombia

#### **Diego Ramírez, MD**

Líder Regional LAC Gestión Salud  
Mercer Marsh Beneficios

### Nuestros socios

**Occula Group** es una consultora de planificación estratégica y conocimiento, liderazgo de pensamiento y posicionamiento de marca. El grupo, de alcance mundial, crea equipos a medida para atender las necesidades de los clientes y se integra a la perfección para garantizar el futuro del negocio y la marca de un cliente. Para esta tarea, Occula Group se asoció con Reputation Leaders, una empresa internacional de investigación y liderazgo de pensamiento.

# 8

## Acerca de Mercer Marsh Beneficios, Mercer y Oliver Wyman

### Acerca de Mercer Marsh Beneficios

Mercer Marsh Beneficios ofrece a los clientes una fuente única de gestión de costos, riesgos de personal y complejidades en torno a los beneficios para empleados. Es una combinación de las oficinas locales de Mercer y Marsh en todo el mundo, además de los corresponsales nacionales que han sido seleccionados con base en criterios específicos. Nuestros profesionales en beneficios, ubicados en 135 países y que prestan servicios a clientes en más de 150 países, conocen sus mercados locales a profundidad. Mediante nuestras empresas establecidas localmente, contamos con una plataforma común única que nos permite servir a los clientes de manera consistente a nivel mundial y con soluciones únicas a nivel local.

### Acerca de Mercer

En Mercer, creemos en construir futuros más brillantes. Juntos estamos redefiniendo el mundo laboral, reformando los resultados de jubilación e inversiones y brindando acceso real a la salud y el bienestar. Hacemos esto al satisfacer las necesidades de hoy y de mañana; al comprender los datos y aplicándolos con un toque humano; y al crear una innovación significativa, descubrir conocimientos más profundos y actuar para provocar un cambio positivo.

Durante más de 70 años, hemos proporcionado asesoría y soluciones de confianza para construir futuros mejores, más saludables y más sostenibles para nuestros clientes, colegas y comunidades. Bienvenido a un mundo donde la economía y la empatía marcan una diferencia en la vida de las personas. Bienvenido a un mundo más brillante.

### Acerca de Oliver Wyman

Oliver Wyman es un líder global en consultoría de gestión. Con oficinas en más de 50 ciudades de casi 30 países, Oliver Wyman combina un profundo conocimiento de la industria con conocimientos especializados de estrategia, operaciones, gestión de riesgos y transformación organizacional. La empresa cuenta con alrededor de 4,500 profesionales en todo el mundo que trabajan con los clientes para optimizar sus negocios, mejorar sus operaciones y perfiles de riesgo, así como acelerar su desempeño organizacional para aprovechar las oportunidades más atractivas. Oliver Wyman es una subsidiaria en propiedad absoluta de Marsh & McLennan Companies [NYSE: MMC].