

Health On Demand

Reporte de México



Índice

1. Resumen ejecutivo

2. Acerca del estudio

3. Seis hallazgos clave

Un argumento comercial sólido 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

Alta demanda de una cultura a favor de la salud

Matizes 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 claro en facilitar un cuidado de la salud personalizado.

Los trabajadores están sorprendentemente dispuestos a compartir información sobre su salud a fin de recibir 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 en cuanto al cuidado de la salud a nivel local.

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, bajo demanda, cuando sea y donde 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 sanitario moldeado por la era digital es muy prometedor para resolver algunos de los retos sanitarios más importantes: acceso, calidad y asequibilidad.

Sin embargo, a pesar de la proliferación de aplicaciones personales para llevar una vida más saludable, monitores de 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 para que la gente se sienta cómoda recurriendo a la telemedicina y al asesoramiento en salud mental virtual o a aplicaciones y sensores inteligentes para dar seguimiento a la administración de medicamentos? ¿O utilizar la inteligencia artificial (IA) 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 a atraer talento y lograr mejores resultados sanitarios 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 lo que atrae a los trabajadores a la "salud bajo demanda", y lo que les preocupa respecto a ella, puede hacer la diferencia entre adelantarse o atrasarse en la creación de una fuerza laboral motivada que impulsará el crecimiento.

Nuestra investigación explora las formas en que las nuevas tecnologías y las estrategias para la fuerza laboral enfocadas en las personas como primera 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 generales de la fuerza laboral.

La industria del cuidado 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 en salud por menos. Las soluciones de salud digital serán fundamentales para prestar servicios relacionados con la salud más eficientes, asequibles y eficaces. 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 sanitaria de calidad sea más asequible y accesible.

En nuestro estudio Salud bajo demanda, 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 eventuales, 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 :

- Existe un argumento comercial sólido 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.
- La demanda de una cultura a favor de la salud es alta.
- Matices en cada país

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: “Inscribeme”, “Impresióname”, “Hazme sentir cómodo” y “No es para mí”. Identificar estos segmentos distintos en sus fuerzas laborales ayudará a que las compañías desarrollen e implementen soluciones más rentables, pertinentes y personalizadas para captar a los trabajadores.

Existen implicaciones importantes en los resultados del estudio para los empleadores que buscan crear una estrategia sanitaria de su fuerza laboral que mejore la productividad, ahorre dinero y atraiga y retenga 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 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 sanitarias a nivel local.

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 sanitarias personalizadas y basadas en la tecnología, así como fomentar una cultura de bienestar, ayudará a distinguir a los empleadores y les permitirá crear una fuerza laboral más comprometida, productiva y leal.



Maximiliano Becker

Mercer Marsh Beneficios
Director Ejecutivo México



J. Ariel Almazán Campuzano

Wellness, Salud y Siniestros
Director



Hervé Balzano

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

Seis hallazgos clave

1. Un argumento comercial sólido 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. Cuatro segmentos de trabajadores diferentes a captar.
5. Alta demanda de una cultura a favor de la salud.
6. 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 segmentos de trabajadores únicos 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 cuanto al cuidado de la salud a nivel local.

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.

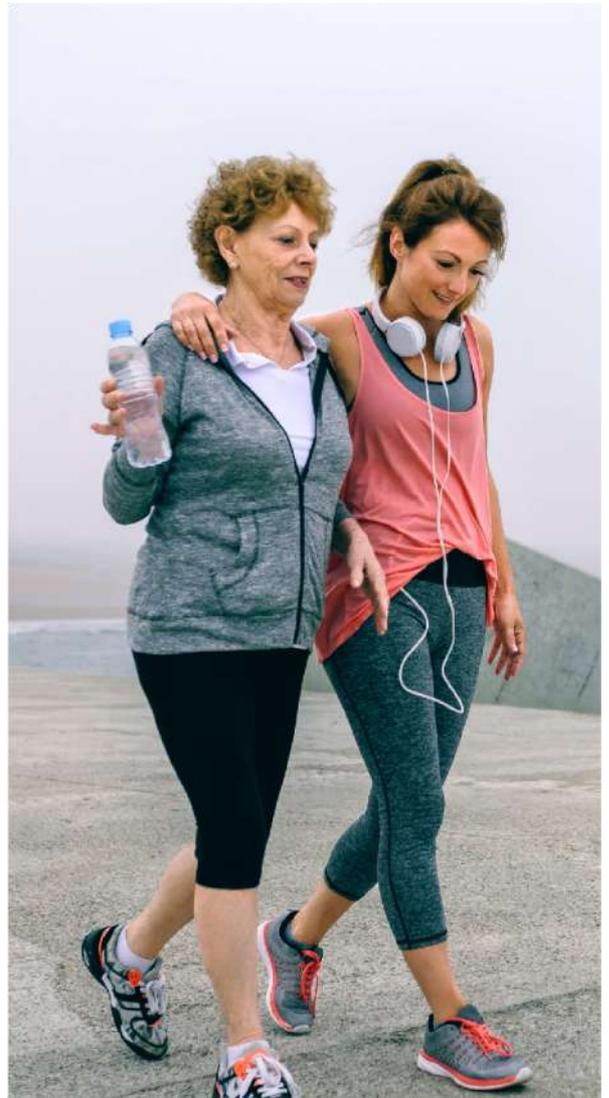
El estudio también se distingue por su tamaño, alcance geográfico y las aportaciones tanto de los trabajadores como de los empleadores.

- **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.

En reconocimiento de la creciente importancia de los trabajadores eventuales en las estrategias de recursos humanos de muchos empleadores, la encuesta de trabajadores de México incluyó a trabajadores por contrato o independientes, así como a trabajadores de medio tiempo. De los 1,047 trabajadores encuestados:

- **72%** son trabajadores de tiempo completo
- **16%** son trabajadores de medio tiempo
- **3%** son trabajadores por contrato o independientes
- **8%** son autónomos
- **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 de salud basadas en tecnología personalizadas y pertinentes junto con 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. Un argumento comercial sólido 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. Cuatro segmentos diferentes de trabajadores a captar
5. Alta demanda de una cultura a favor de la salud
6. Matices de cada país



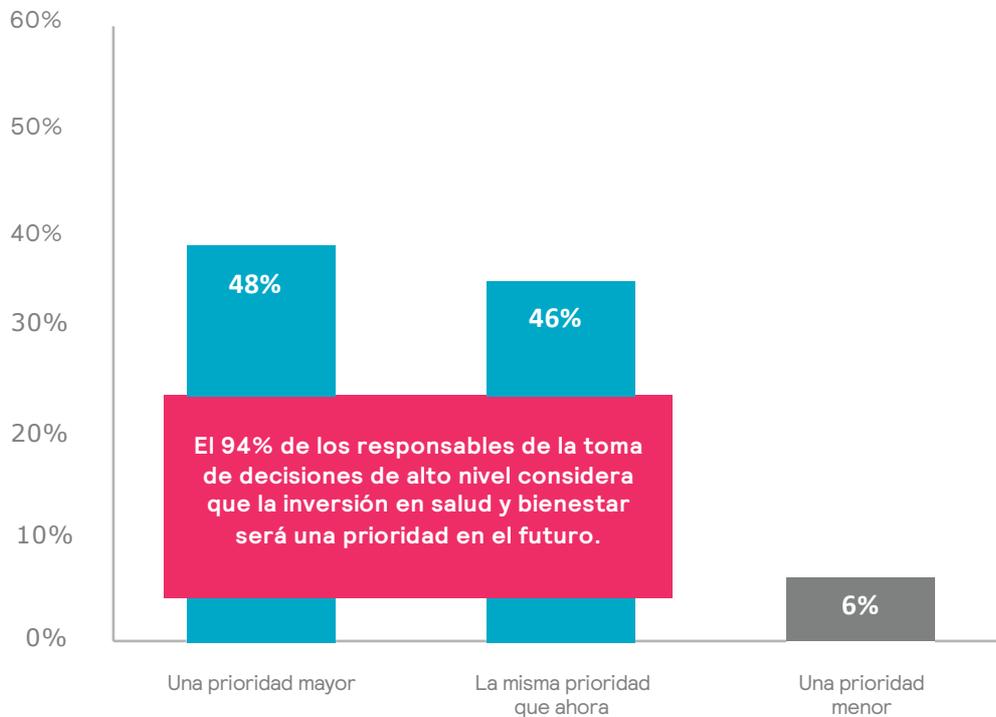
Hallazgo clave #1

Un argumento comercial sólido 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. Esto es particularmente cierto en los tres países latinoamericanos encuestados, donde la buena salud se considera un regalo y no meramente un gasto. 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 la mitad de los responsables de la toma de decisiones de alto nivel encuestados en México afirman que la inversión en salud y bienestar será una prioridad mayor para su organización en el futuro en comparación con la situación actual, mientras que sólo el 6% espera que disminuya.

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



Health on Demand: Encuesta de empleadores; A partir de su conocimiento, ¿la inversión que su compañía realiza en la salud y bienestar de los trabajadores 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; País - México; Ponderado a 100 por país; total n = 100

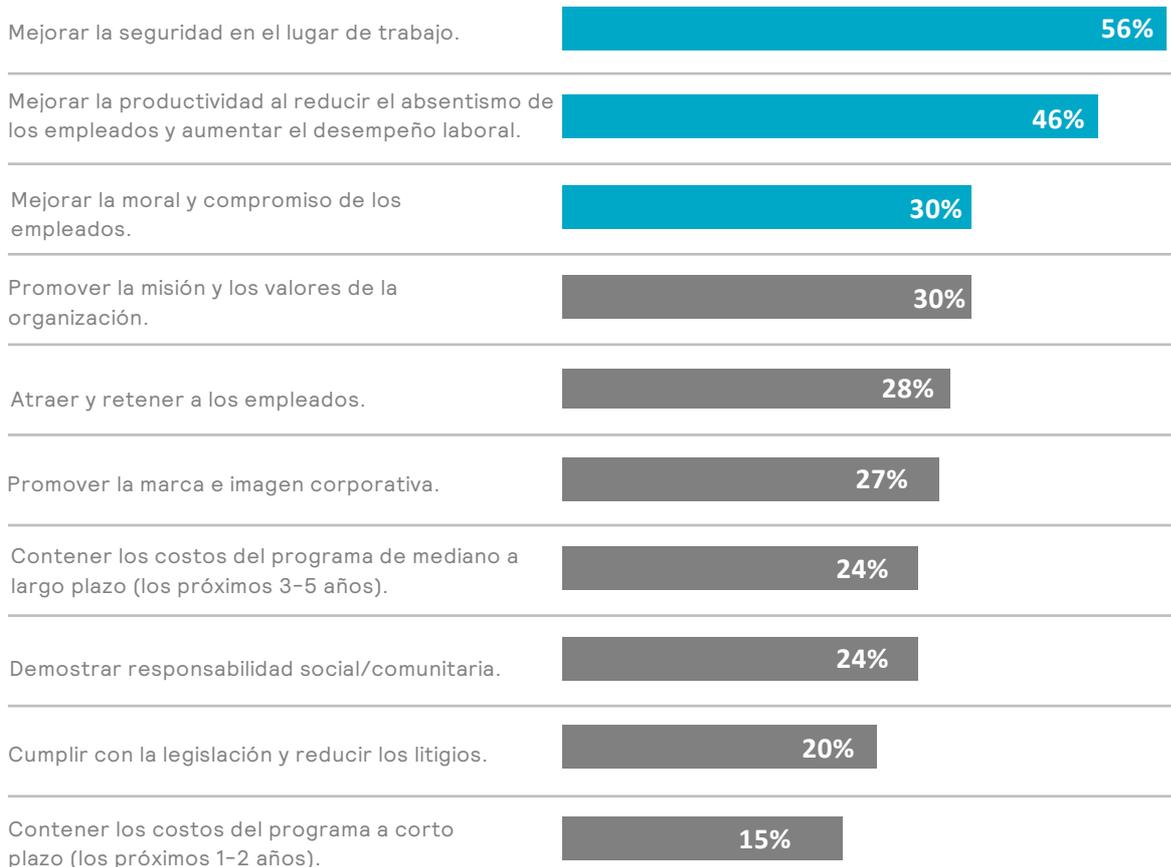
Los empleadores consideran que estos planes de inversión tienen una clara justificación. En la encuesta se pidió a los responsables de la toma de decisiones de alto nivel que clasificaran sus objetivos en relación con los programas de salud y bienestar de sus organizaciones, y los tres primeros tienen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

Los empleadores en México 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: (1) mejorar la seguridad en el lugar de trabajo, (2) mejorar la productividad al reducir el absentismo de los empleados y aumentar el desempeño laboral y (3) mejorar la moral y el compromiso de los trabajadores. En comparación, los encuestados clasificaron la contención de costos como inferior respecto a los impulsores de la inversión en programas de salud y bienestar.

Los responsables de la toma de decisiones de alto nivel indican mejorar la seguridad en el lugar de trabajo, la productividad, así como la moral y el compromiso de los trabajadores como los objetivos más importantes en lo que respecta a planes de gastos médicos para empleados y trabajadores y programas de bienestar de sus compañías.

Top 3



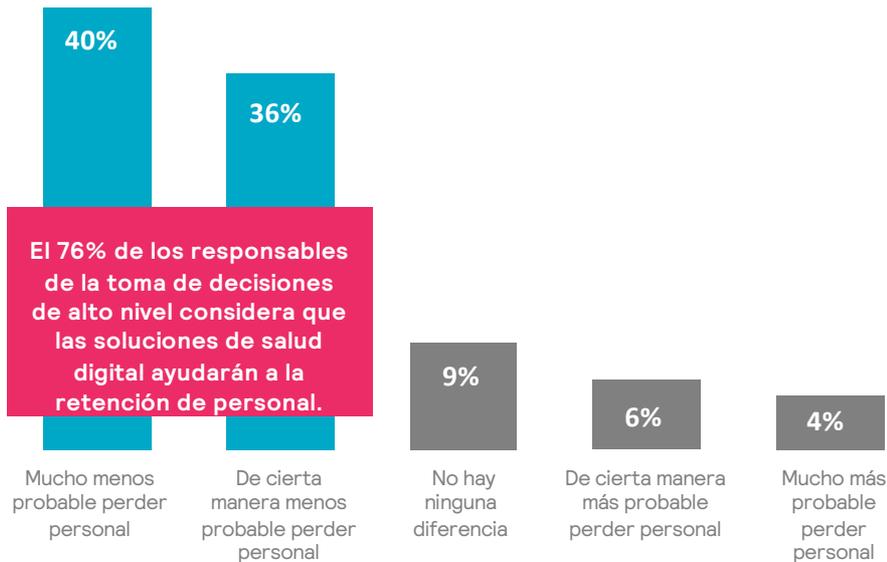
Health on Demand: Encuesta de empleadores; Favor de clasificar en orden de importancia los objetivos de mayor a menor relevancia con respecto a los planes de gastos médicos para empleados y trabajadores y/o programas de bienestar de su compañía; 19/2019; México; Ponderado a 100 por país

"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 de Marsh International

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

Tres cuartas partes de los responsables de la toma de decisiones de alto nivel consideran que promover o patrocinar soluciones de bienestar y 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; 26/8/2019; País - México; 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”.

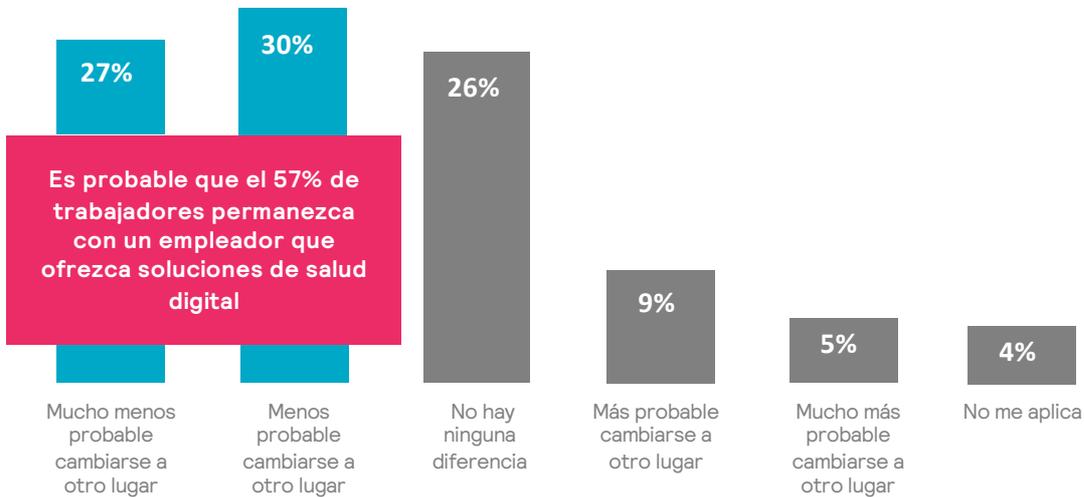
Pat Milligan,

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

Los resultados muestran también que las soluciones digitales que mejoran el acceso y pueden prestar los servicios de salud necesarios de manera más eficiente y asequible resultan atractivas para los trabajadores. Más de la mitad de trabajadores encuestados en México comentan que sería menos probable que se cambien a otro lugar para trabajar 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, e incluso la indemnización, en su capacidad de influir en las decisiones de empleo¹. Los hallazgos de la encuesta sugieren que las soluciones de salud digital tienen el potencial de mejorar aún más la “adherencia” de valor que ofrece el paquete de gastos médicos para empleados y trabajadores.

¹Véase <https://hbr.org/2017/02/the-most-desirable-employee-benefits-y> <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/research-and-surveys/Documents/2018%20Employee%20Benefits%20Report.pdf>. También, https://www.ebri.org/docs/default-source/ebri-issue-brief/ebri_ib_470_wbs2-10jan19.pdf?sfvrsn=c5db3e2f_10.

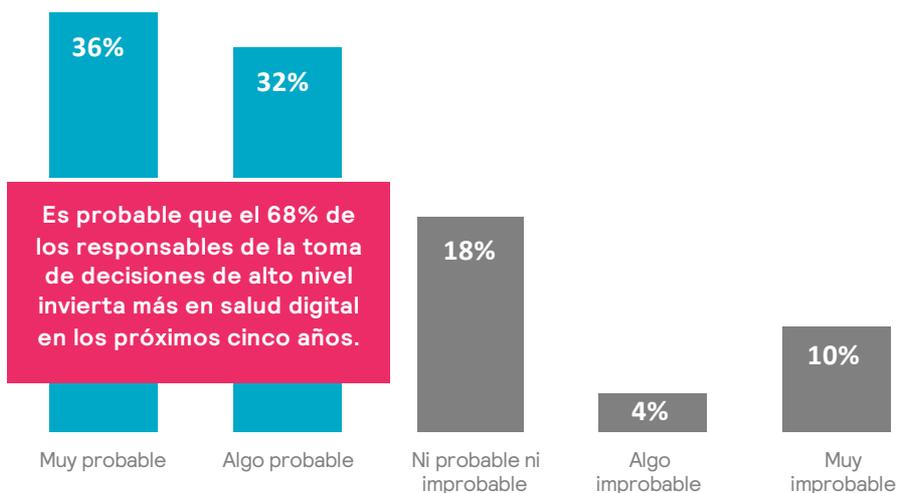
El 57% de los trabajadores comenta que es más probable que permanezca con empleadores que promuevan o patrocinen soluciones de salud digital en el lugar de trabajo.



Health on Demand- Encuesta de trabajadores: Si su empleador promovió o patrocinó soluciones de salud digital en su lugar de trabajo, ¿cómo afectaría eso la forma en que usted se siente al cambiarse a otro lugar con otro empleador? RESUMEN; México; Ponderación por país - fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n = 1,047

Mientras tanto, dos tercios de los empleadores incluidos en el estudio dicen que es probable que inviertan más en salud digital en los próximos cinco años.

Es probable que más de dos tercios de los responsables de la toma de decisiones de alto nivel en México 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? 1 RESUMEN; 26/08/2019; País - México; Ponderado a 100 por país



Hallazgo clave #2

Los trabajadores aprecian las soluciones enfocadas en el paciente

Si bien los empleadores perciben un argumento comercial para la inversión en salud digital, será importante comprender las motivaciones de los trabajadores a medida que planifican e implementan las iniciativas. Salud bajo demanda demuestra que los trabajadores buscan un mejor acceso al cuidado de 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 a futuro de Health on Demand, que desventajas. A los trabajadores también se les preguntó una serie de interrogantes sobre su respuesta a la visión vanguardista del cuidado de la salud.

Análisis de un concepto de la salud a futuro: "Imagina un enfoque más digital para preservar tu salud que te coloque en el centro. Utilizas dispositivos portátiles y teléfonos inteligentes para hacer un seguimiento de tu actividad, dieta, medicamentos y citas. Tu dispositivo te 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 recibes se basa en tu genética personal, estilo de vida y preferencias. Esto hace que controlar tu salud sea más asequible, conveniente, eficaz y personalizado, al tiempo que mejora tu 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 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 México.

A los trabajadores mexicanos 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 México.

Tres cuartas partes de los trabajadores mexicanos consideran esta visión creíble y un número similar considera que es atractiva y emocionante. Sólo a una cuarta parte de los trabajadores le parece inquietante. Las asociaciones más negativas son relativas al uso de IA en el cuidado de la salud, así

como la protección y privacidad de los datos. 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 esta visión de la salud a futuro, con las soluciones digitales como un componente crucial, es atractiva, emocionante y creíble. Sólo a una cuarta parte de los trabajadores le pareció inquietante.

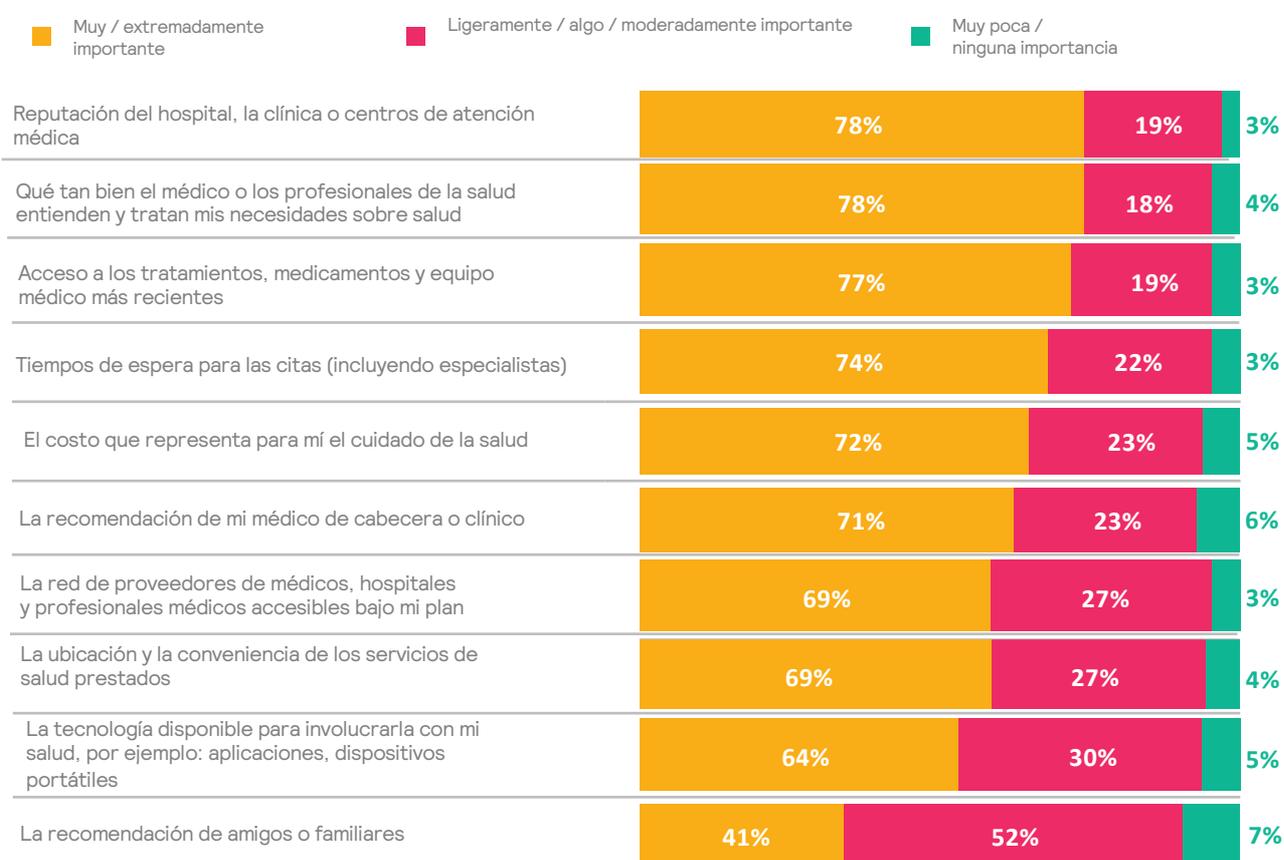


Health on Demand- Encuesta de trabajadores: Por favor, lea la siguiente declaración sobre la salud digital y luego responda las preguntas. (Todas las opciones) RESUMEN; México; Ponderación por país – fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n= 1047

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. El estudio encontró que los trabajadores en México valoran más la reputación del hospital, clínica o centro de atención médica; qué tan bien son los profesionales de la salud capaces de comprender y tratar sus

necesidades, así como el acceso a tratamientos, medicamentos y equipos médicos más recientes. A los trabajadores también les preocupa cuánto pagarán por la atención médica. 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 médica, los trabajadores valoran: la reputación de los profesionales de la salud, qué tan bien los profesionales de la salud comprenden y tratan necesidades, así como el acceso a los tratamientos, medicamentos y equipo médico más recientes.



Health on Demand - Encuesta de trabajadores: ¿Qué importancia tienen los siguientes aspectos a la hora de elegir dónde obtener atención médica? (2 arriba y abajo) RESUMEN; México; Ponderación por país - fuerza laboral de trabajadores por género, edad; Base n = 1047

Para analizar la reacción de los trabajadores a tipos específicos de innovaciones médicas, les proporcionamos una lista de 15 innovaciones² – algunas ampliamente disponibles ahora, otras apenas emergentes y unas pocas 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 cuando y donde sea necesario; una aplicación para ayudar a encontrar a un médico especialista en cualquier lugar del mundo con base en el diagnóstico; dispositivos portátiles para el autocontrol de

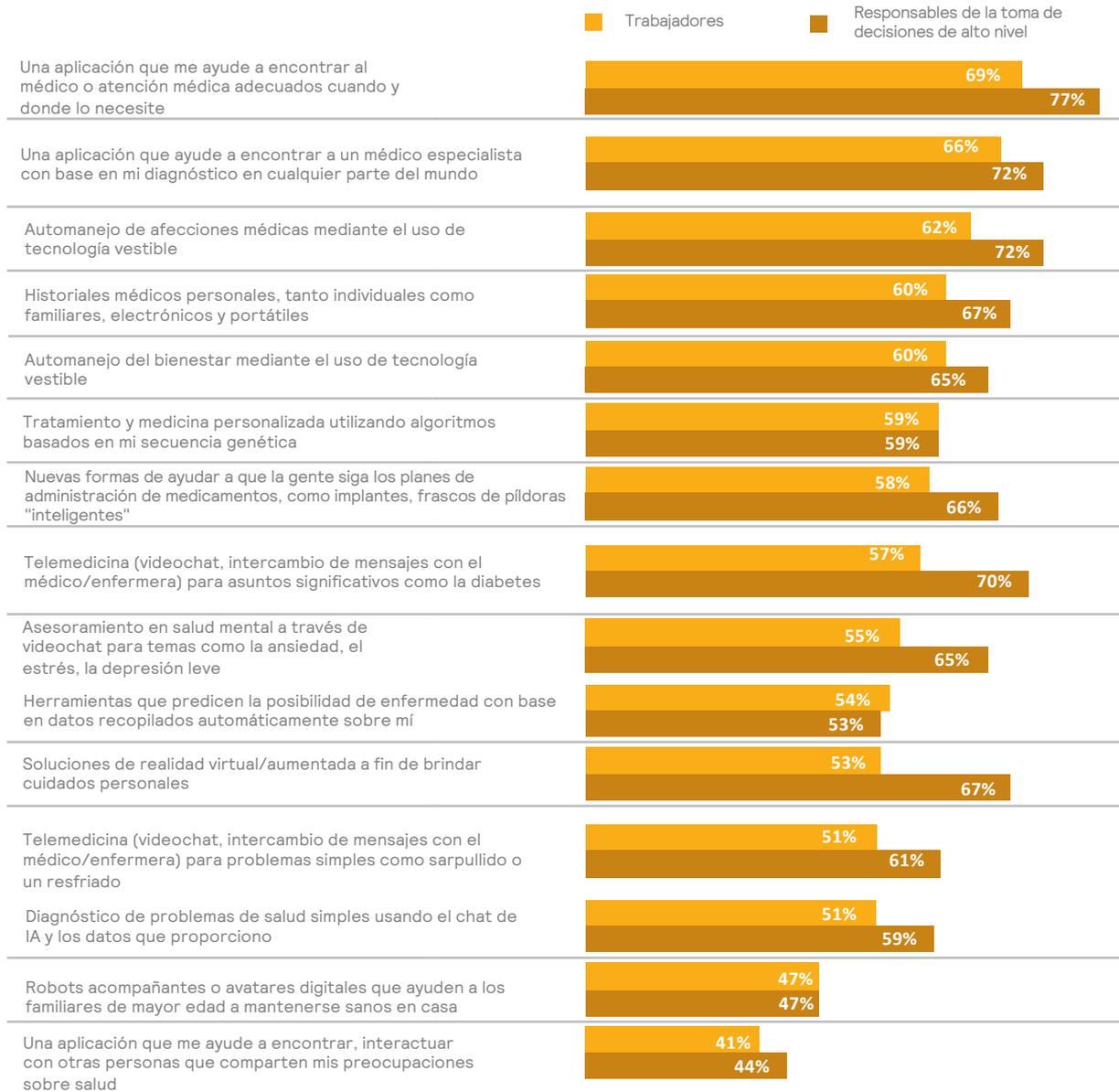
afecciones médicas; e historiales clínicos individuales y familiares, así como electrónicos y portátiles. Las dos primeras innovaciones ofrecen un mejor acceso al cuidado de la salud y las cuatro ofrecen una mayor comodidad.

La innovación médica con mayores diferencias entre lo que los trabajadores dicen apreciar y lo que los empleadores creen que sus trabajadores apreciarían son las soluciones virtuales o de realidad aumentada para el cuidado personal: el 53% considera que sus trabajadores las apreciarían, mientras que el 67% de los responsables de la toma de decisiones de alto nivel dicen que las aprecian.



² Para ver la lista completa de las innovaciones, véase el último gráfico en Hallazgo clave #2.

Cuando se trata de salud digital, los trabajadores quieren tener acceso a médicos y expertos bajo demanda en cualquier parte del mundo, a dispositivos portátiles para el automanejo de afecciones médicas y bienestar, así como a historiales médicos electrónicos y portátiles.



Health on Demand – Encuestas de trabajadores y empleadores: (W12-D10) Qué tan valiosas que son para usted y su familia (o sus trabajadores) las siguientes innovaciones de salud: 6 - Muy valiosa + 7 - Extremadamente valiosa por fuente de casos; Filtro: México; Ponderación: Ponderación por país; base n = 1147

Los trabajadores mexicanos están menos interesados en soluciones digitales que utilizan IA para el diagnóstico de cuestiones de salud simples. Poco más de la mitad (51%) de los trabajadores comentan que apreciarían el diagnóstico de cuestiones de salud simples utilizando el chat de IA y la información que ellos proporcionen, en comparación con el 59% de los empleadores que considera que esta opción es valiosa. En contraste, mayorías idénticas de los trabajadores y empleadores mexicanos reconocen el valor del tratamiento y medicina personalizados mediante algoritmos con base en las secuencias genéticas personales. Consideramos que sería beneficioso para los empleadores garantizar que están satisfaciendo las necesidades más importantes de su fuerza laboral al implementar las herramientas de salud digital.





Hallazgo clave #3

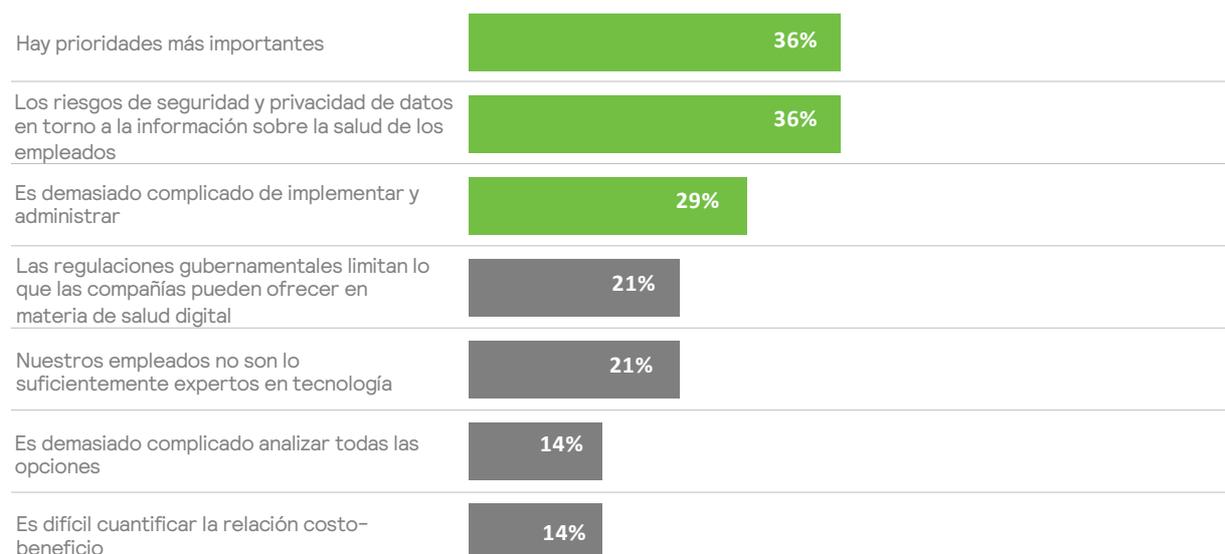
Pocos obstáculos para la adopción; alta confianza en los empleadores

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 suscitan para no intentarlo son la preocupación por la falta de atención humana, una ausencia de necesidad personal y una falta de confianza en los algoritmos computarizados de atención médica.

Uno de cada seis responsables de la toma de decisiones de alto nivel indicó otras prioridades más importantes, los riesgos de seguridad y privacidad de datos, así como la complejidad en la implementación y administración como razones para no invertir en la salud digital.

Entre los responsables de la toma de decisiones de alto nivel que no están dispuestos a invertir en la salud digital



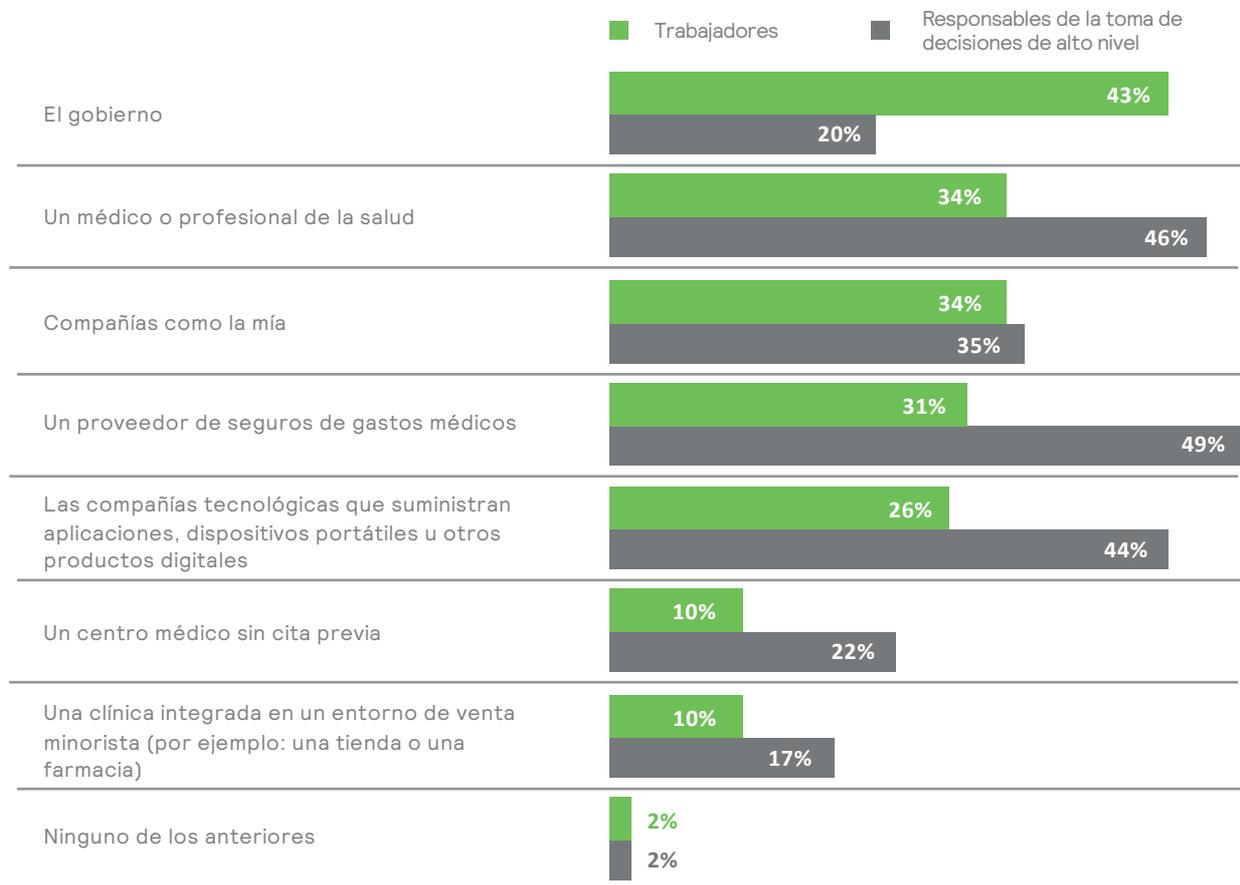
Health on Demand - Encuesta de empleadores: Como empleador, ¿cuáles pueden ser algunas de las razones por las que no es probable que su compañía invierta en salud digital, por ejemplo: telemedicina, portales, aplicaciones? RESUMEN; 26/08/2019; País - México; Ponderado a 100 por país; n total = 100% respuestas calculadas a partir de la base de preguntas n = 17 de la muestra total de 100

Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los empleadores en México planean incrementar su gasto en salud digital. Entre 1 de cada 6 que no están dispuestos a invertir en salud digital, las razones más comunes que se citan son: la existencia de prioridades más importantes, los riesgos de seguridad y privacidad de los datos, así como la complejidad de la implementación y administración de los programas de salud digital.

Si bien la mayoría de los trabajadores y empleadores mexicanos están abiertos a la idea de las soluciones de salud digital, los dos grupos tienen opiniones diferentes en cuanto a quién debe proporcionarlas. En gran medida, los trabajadores consideran que ello debe ser competencia del gobierno, los profesionales de la salud o de “compañías como la mía”.

Relativamente pocos (sólo el 26%) consideran que las compañías tecnológicas deben cumplir esta función, lo cual podría reflejar sus preocupaciones con respecto a confiarle a estas organizaciones su información personal. Los empleadores, por el contrario, son más propensos a creer que las compañías de seguros de gastos médicos deben proporcionar soluciones de salud digital, seguidas por los profesionales de la salud y las compañías tecnológicas.

Los trabajadores creen que el gobierno debe proporcionar soluciones de salud digital; los empleadores son más propensos a creer que esto le compete a los proveedores de seguros de gastos médicos, los profesionales de la salud y las compañías tecnológicas.



Health on Demand - Encuesta 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: México; Ponderación: Ponderación por país; base n = 1147

Cabe destacar que tres cuartas partes de los trabajadores dicen tener mucha o mucha más confianza en las soluciones de bienestar y salud digital promovidas o patrocinadas por su empleador.

Tres cuartas partes de los trabajadores comentan tener mucha o mucha más confianza en las soluciones de bienestar y salud digital promovidas por su empleador.

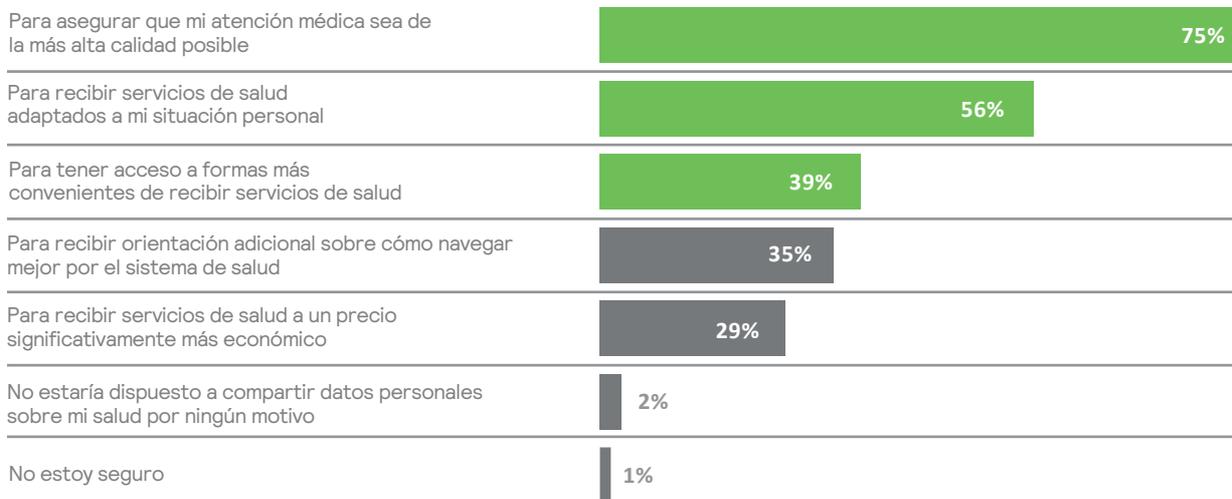


Health on Demand – Encuesta de trabajadores: Si su responsable de la toma de decisiones de alto nivel promoviera o patrocinara soluciones de bienestar y salud digital en su lugar de trabajo, ¿cómo afectaría eso su nivel de confianza en la solución ofrecida? 1 1 RESUMEN; México; Ponderación por país – fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n = 1047

La encuesta también reveló que los trabajadores están dispuestos a compartir información personal sobre su salud si ello les representa un beneficio. Tres cuartas partes de los trabajadores en México comentan que están dispuestos a compartir información personal sobre su salud si

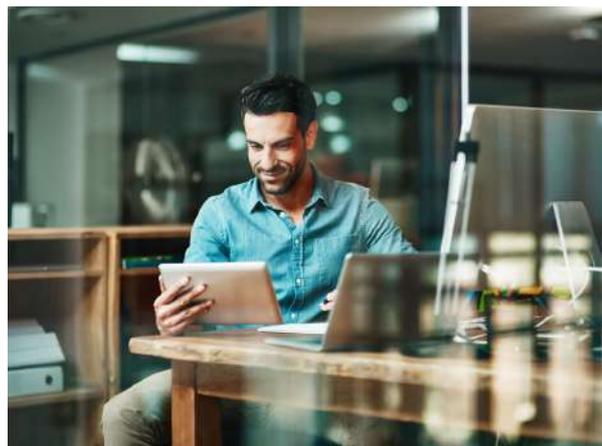
esto garantiza que reciban una atención médica de la más alta calidad. Más de la mitad también está dispuesta a compartir sus datos para recibir servicios de salud adaptados a su situación personal.

Tres cuartas partes de los trabajadores están dispuestos a compartir información personal sobre su salud para asegurar una atención médica de la más alta calidad. La mitad de los trabajadores está dispuesta a compartir esta información para recibir servicios personalizados.

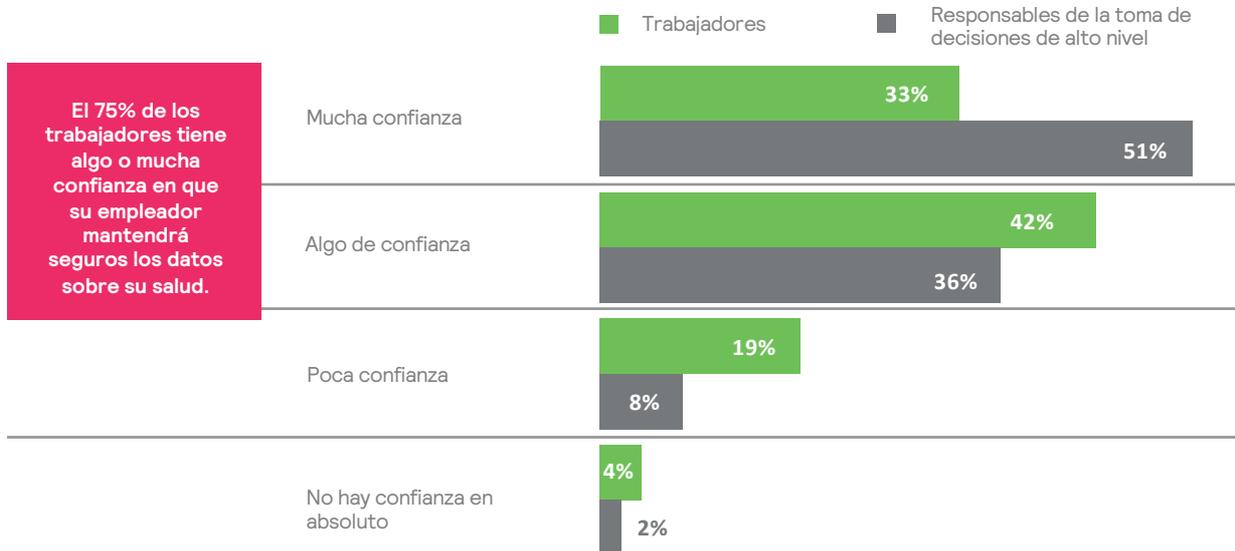


Health on Demand - Encuesta de trabajadores: ¿Por cuál de las siguientes razones, si la hubiera, compartiría información personal sobre su salud?1 RESUMEN; México; Ponderación por país - fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n = 1047

Tres cuartas partes de los trabajadores mexicanos también dicen 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 en relación con las decisiones internas de dotación de personal.



Tres cuartas partes de los trabajadores mexicanos confían en cierta medida o mucho en la capacidad de sus empleadores para mantener 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: México; Ponderación: Ponderación por país; base n = 1147



“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,
Thomsons Online Benefits,
Cofundador y Director General



Hallazgo clave #4

Cuatro segmentos diferentes de trabajadores a captar

Los resultados de la encuesta mundial ilustran las diferencias en el valor percibido y el involucramiento con las innovaciones en materia de salud digital entre los diferentes mercados y generaciones.³ 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 eventuales). Realizamos un análisis de conglomerados⁴ 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.

³ 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.

⁴ 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 segmentos fueron nombrados “Inscríbeme”, “Impresíame”, “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 respecto a 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.

<p>65%</p> <p>Inscríbeme</p> <p>Experimentado con la tecnología; los <i>Millennials</i> son la generación predominante, pero también se incluye a otras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispuesto a retención Es menos probable que abandone al empleador que ofrece soluciones de salud digital • Receptivo Más dispuesto a probar las innovaciones materia de salud digital • Confiado Más confianza en las soluciones de salud digital patrocinadas por los empleadores <p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría necesita capacitación en concientización y soluciones positivas • Dispuesto a aprender e involucrarse con la salud digital 	<p>14%</p> <p>Impresíame</p> <p>Instruido y no leal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de partida Es menos probable que permanezca debido a que el empleador ofrece soluciones de salud digital • Receptivo Más dispuesto a probar las innovaciones de salud digital, pero no mediante su empleador • Confiado Más confianza en las soluciones de salud digital patrocinadas por los empleadores <p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispuesto a involucrarse con la salud digital, pero requerirá creación de confianza 	<p>19%</p> <p>Hazme sentir cómodo</p> <p>Vocacional; predomina la Generación X</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispuesto a retención Es menos probable que abandone a un empleador que ofrezca soluciones de salud digital • Receptivo Más dispuesto a probar las innovaciones de salud digital • No confiado Menos confianza en las soluciones de salud digital patrocinadas por los empleadores <p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesita más diálogo y comunicación para incrementar su confianza en las soluciones ofrecidas por los empleadores • Dispuesto a aprender y a comprometerse con la salud digital 	<p>2%</p> <p>No es para mí</p> <p>Adultos mayores, escépticos de la tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispuesto a retención Es menos probable que abandone al empleador • No receptivo Menos dispuesto a probar las innovaciones de salud digital • No confiado Menos confianza en las soluciones de salud digital patrocinadas por los empleadores <p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 el involucramiento
---	---	---	---

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** constituyen dos tercios de la muestra total de trabajadores en México. Son experimentados con la tecnología y más de la mitad son *Millennials*. Están dispuestos a probar las innovaciones de salud digital y confían en las soluciones de salud digital recomendadas por los empleadores. También es menos probable que abandonen a un empleador que ofrezca soluciones de salud digital.

65%

Experimentado con la tecnología; los *Millennials* son la generación predominante, pero también se incluye a otras.

- **Dispuesto a la retención**
Es menos probable que abandone a un empleador que ofrezca soluciones de salud digital
 - **Receptivo**
Más dispuesto a probar las innovaciones digitales en materia de salud
 - **Confianza**
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



Los trabajadores del segmento **Impresióname** representan a más de uno de cada ocho trabajadores en México y más de la mitad son *Millennials*. Tienen expectativas altas respecto a las ofertas digitales. Los trabajadores de este segmento están dispuestos a probar las innovaciones en materia de salud digital, pero es poco probable que el acceso a soluciones de salud digital en el trabajo evite que busquen otros empleos.

14%

Instruido y no leal

- **Riesgo de partida**
Es menos probable que permanezca con un empleador que ofrezca soluciones de salud digital
- **Receptivo**
Más dispuesto a probar las innovaciones de salud digital, pero no mediante su empleador
- **Confianza**
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



Los asignados a la categoría **Hazme sentir cómodo** representan a poco menos de uno de cada cinco trabajadores en México. Este segmento se inclina hacia la Generación X, que también son seguidores de la tecnología. Están dispuestos a probar las innovaciones de salud digital, pero tienen menos confianza de 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.

19%

Profesional; predomina la Generación X

- **Dispuesto a la retención**
Es menos probable que abandone a un empleador que ofrezca soluciones de salud digital
- **Receptivo**
Más dispuesto a probar las innovaciones de salud digital
- **No confiado**
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 colaborar con la salud digital

Los segmentos

No es para mí



El segmento final, **No es para mí**, conformado por personas de mayor edad, escépticas de la tecnología e inclinado hacia la Generación X y *Baby Boomers*, constituye tan solo el 2% de la muestra total de México. Este grupo está menos dispuesto a probar las innovaciones en materia de salud digital y tiene menos confianza en las soluciones de salud digital patrocinadas por los empleadores.

2%

Personas de mayor edad, escépticas de la tecnología

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

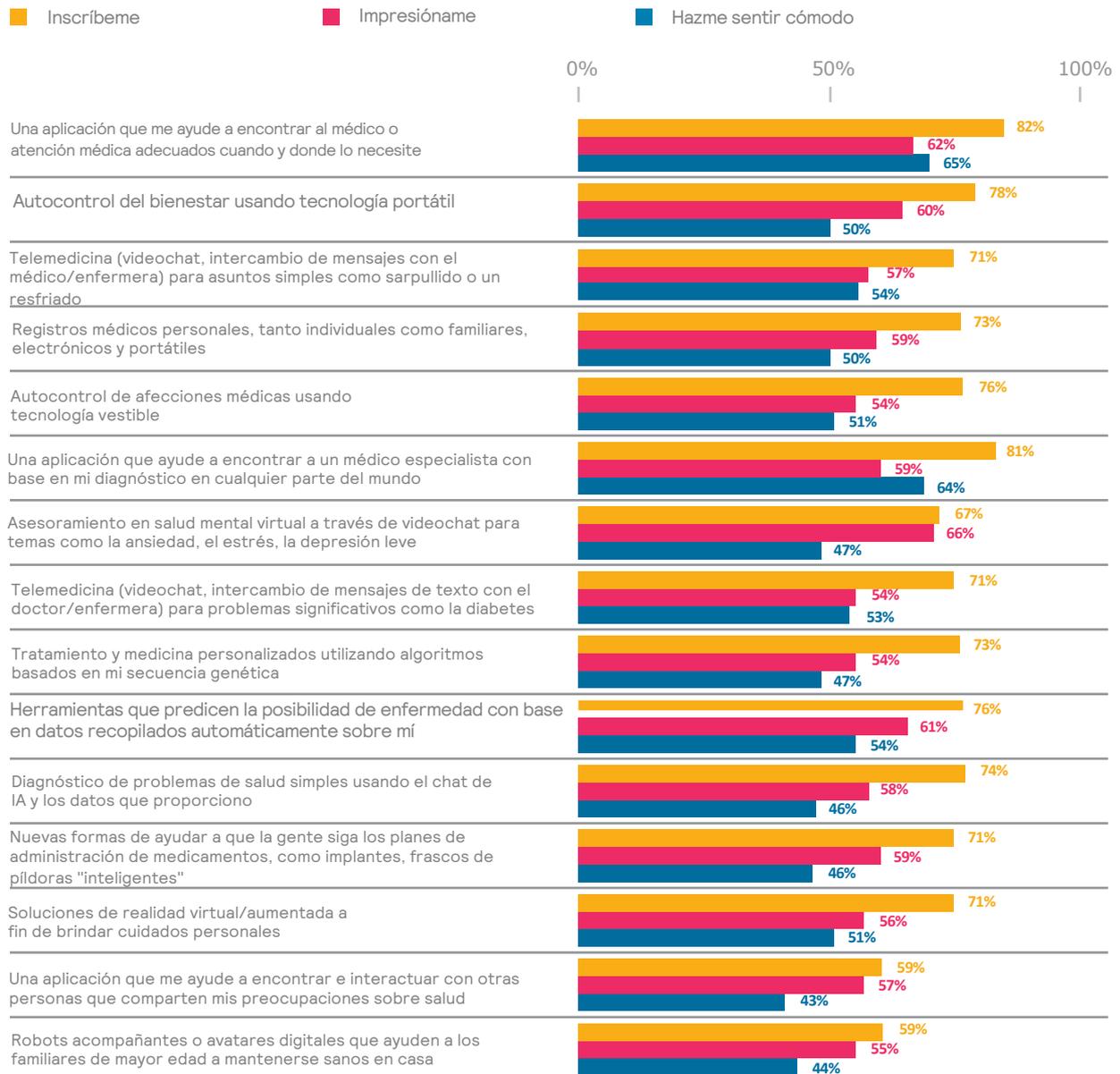
Oportunidades

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

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

dispuestos a probarlas todas, seguidos de 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; México; Ponderación por país - fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n = 1047



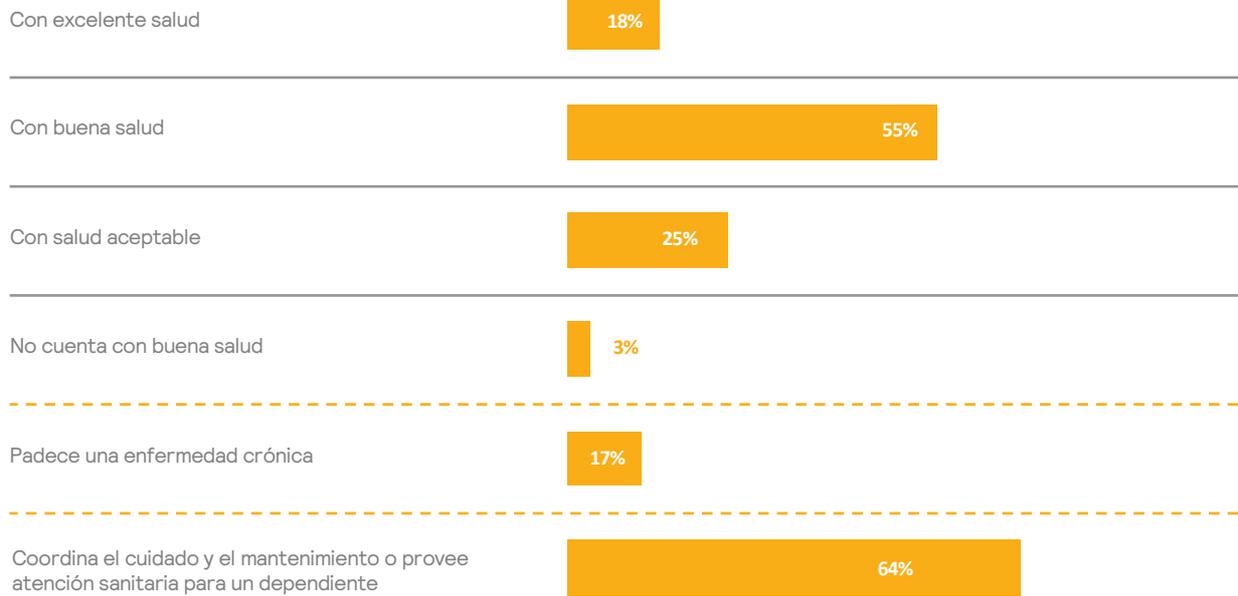
Hallazgo clave #5

Gran demanda de una cultura 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 holísticas de los trabajadores e incluye, necesariamente, una gama de herramientas y servicios digitales tanto para individuos como para sus familiares. Casi dos tercios de los trabajadores encuestados en México dicen ser responsables de la atención sanitaria de un dependiente enfermo, sea una pareja, un padre, un hijo u otro miembro de la familia.

La mayoría de los trabajadores mexicanos (73%) dice contar con excelente/buena salud, un 25% con salud aceptable y un 17% dice padecer una enfermedad crónica. Casi dos tercios de los trabajadores reportan estar a cargo del cuidado de un dependiente.



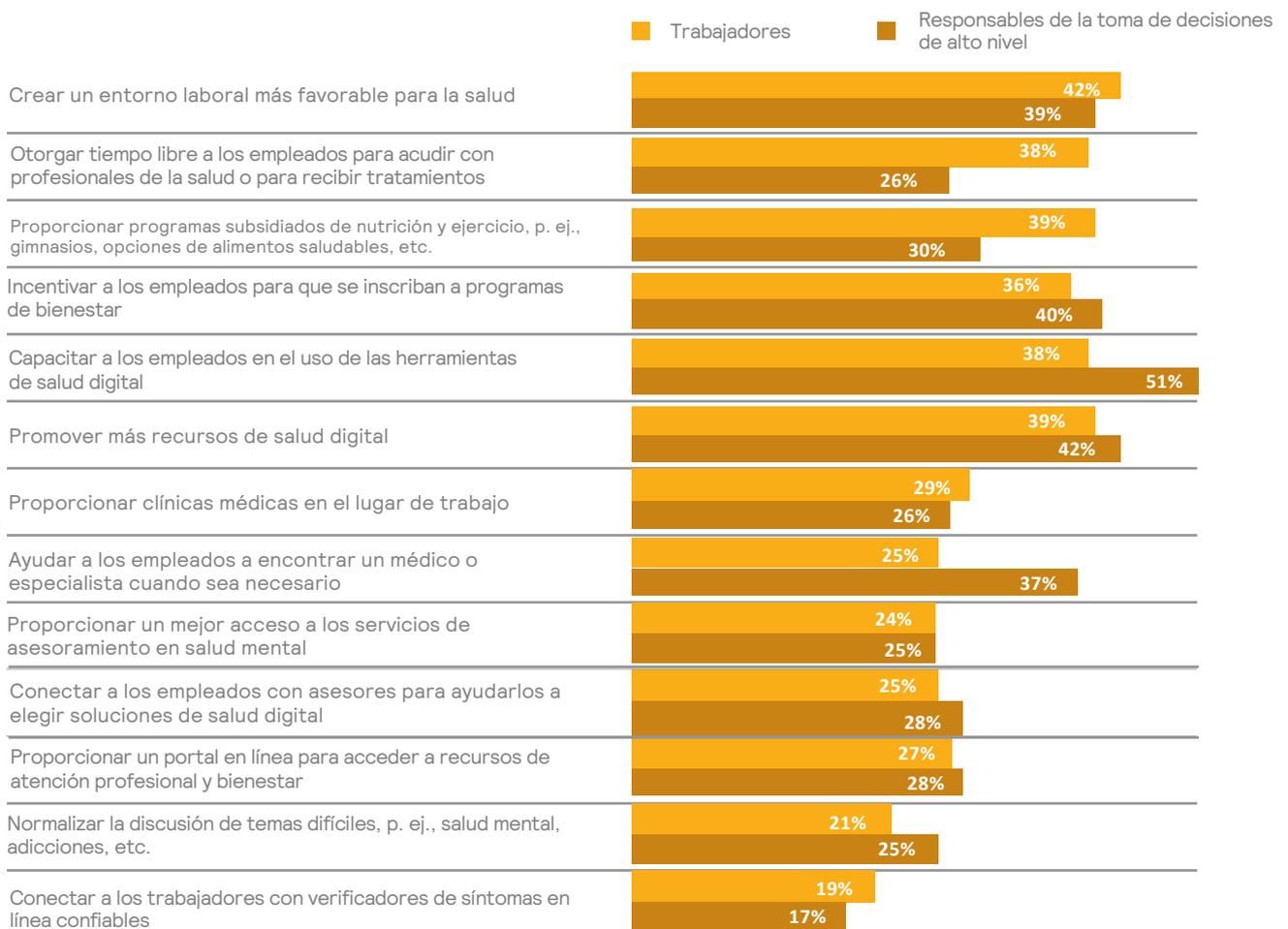
Health on Demand- Encuesta de trabajadores: Perfil de Experiencia en Salud RESUMEN; México; Ponderación por país - fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n= de 1046 a 1047
Los datos sobre salud se proporcionaron voluntariamente.



Casi cuatro de cada diez trabajadores en México y poco más de un cuarto de los empleadores reconocen el valor de otorgar tiempo libre a los trabajadores para acudir con profesionales de la salud o recibir tratamientos. Cuatro de cada diez empleadores está a favor de los incentivos para que los trabajadores se inscriban en programas de bienestar, un porcentaje ligeramente superior al de los trabajadores con la misma respuesta. Los empleadores también son ligeramente más propensos que los trabajadores a favorecer debates alentadores sobre temas difíciles, como los problemas de salud mental o de adicciones.

La diferencia entre el número de trabajadores y empleadores que quisieran una mayor promoción de los recursos de salud digital es mínima, aunque más de la mitad de los empleadores está a favor de capacitar a los trabajadores para el uso de herramientas de salud digital, en contraste con poco menos de cuatro de cada diez trabajadores. Estas similitudes en las opiniones de los empleadores y los trabajadores mexicanos respecto a la necesidad de un entorno laboral más favorable para la salud sugieren 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 mexicanos están de acuerdo en la necesidad de un entorno laboral más favorable para la salud. Los empleadores también prefieren capacitar a los trabajadores para el uso de herramientas de salud digital y la promoción de los recursos de salud digital.



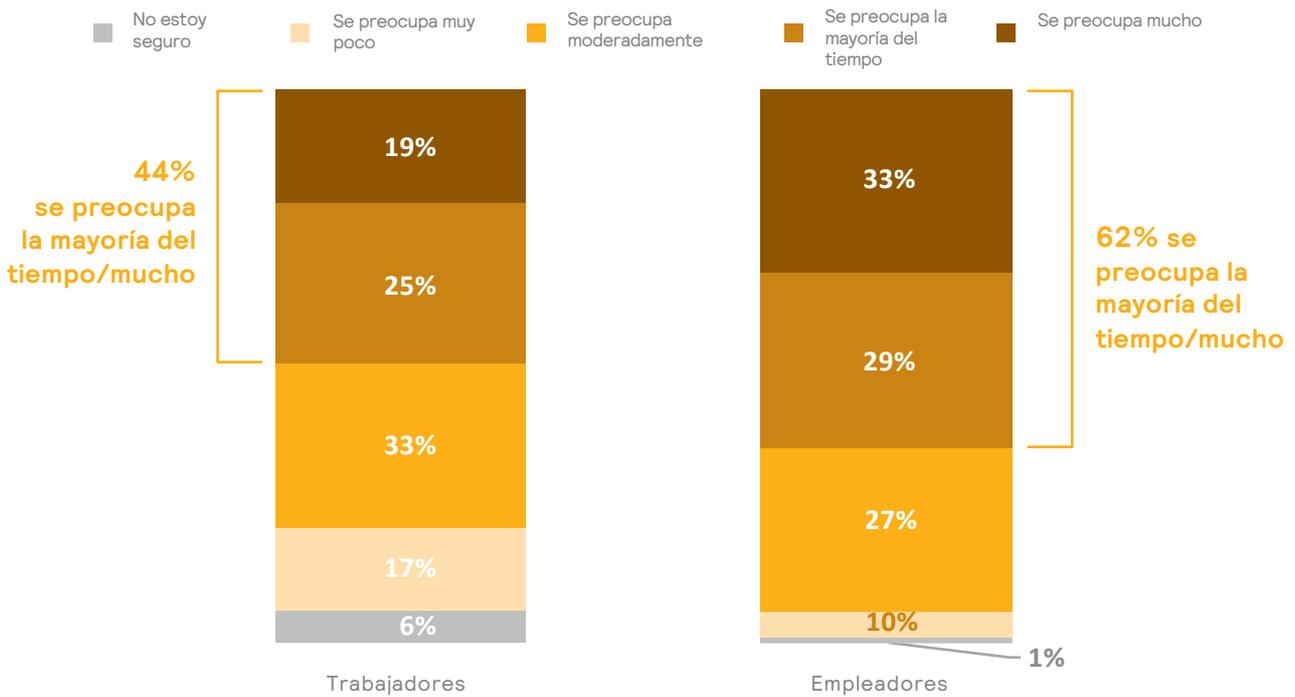
Health on Demand - Encuestas de trabajadores y empleadores: Fuente de casos por (W17-D17) ¿Qué podría hacer su empleador para ayudar a los trabajadores a involucrarse más con su salud y bienestar?; Filtro: México; Ponderación: Ponderación por país; base n = 1147

En general, los trabajadores mexicanos 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. Poco menos de uno de cada cinco trabajadores encuestados dice que su empleador se preocupa mucho por ellos, en comparación con un tercio de los empleadores.



Los trabajadores mexicanos 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?

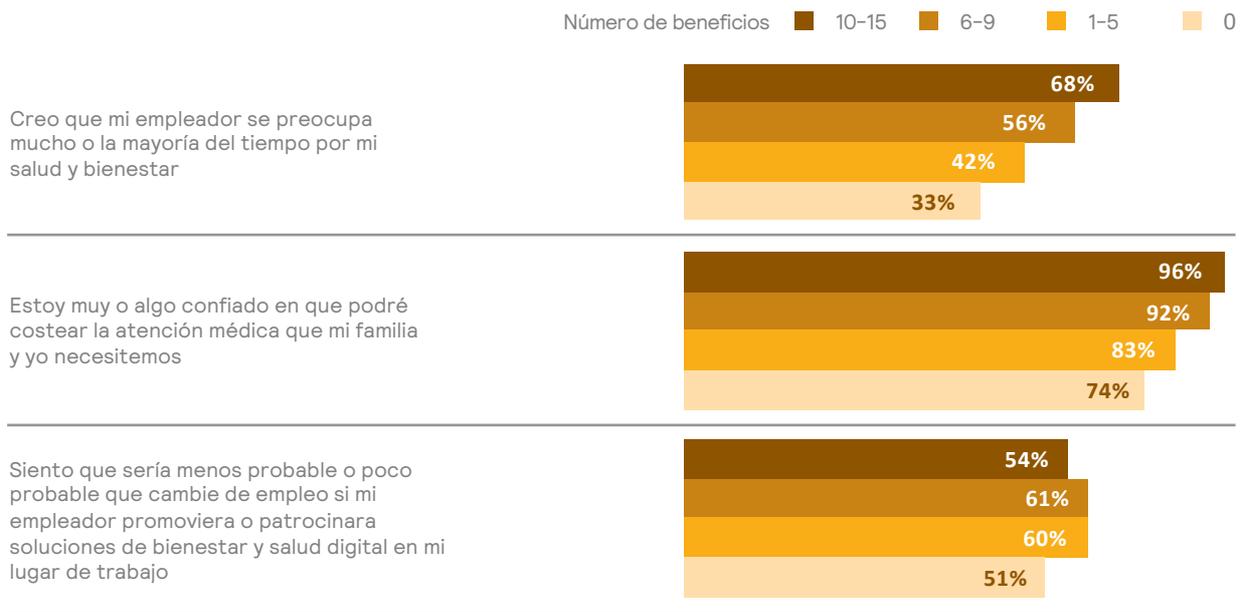


Health on Demand - Comparación de audiencia: País por fuente de casos Filtro: México por (W5-D3) ¿Cuánto cree que su compañía se preocupa por la salud y el bienestar de sus empleados en general?; Muestra total; Ponderación: Ponderación por país; base n = 1047 trabajadores y 100 empleadores

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, más atendidos y apoyados se sentirán los trabajadores y 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 sanitarios) mediante ¿Son ciertas estas afirmaciones?; México; Ponderación por país - fuerza laboral de trabajadores por género, edad; base n = 1047



Hallazgo clave #6

Matices en cada país

Los trabajadores mexicanos se consideran a sí mismos saludables, pero quisieran mejorar su acceso a una atención médica 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 puede solventar la atención sanitaria que ellos o sus familias necesitan.

Diferencias entre países de Latinoamérica

1. Los trabajadores mexicanos y brasileños dicen tener mayor acceso a clínicas *in situ* que los trabajadores colombianos.

2. 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.

3. 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.

4. El futuro de la salud digital es más inquietante para los brasileños y más atractivo para los colombianos.

5. La mayor proporción de trabajadores en el grupo “Inscríbeme” se encuentra en Colombia y la mayor proporción de trabajadores en el grupo “Hazme sentir cómodo” está en Brasil.

6. Colombia tiene menos trabajadores de alta dirección y México tiene el mayor número de trabajadores oficinistas.

7. 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>	44%	44%	32%
Proveedor de soluciones de salud digital: Gobierno, Médico, Empleador	36%, 34%, 31%	43%, 34%, 34%	47%, 26%, 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 la discusión de temas difíciles, p. ej.: la salud mental	Capacitar 34%, Promover 35%, Salud mental 30%	Capacitar 38%, Promover 39%, Salud mental 21%	Capacitar 50%, Promover 47%, Salud mental 21%
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 9%, 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 salud digital tienen el potencial de hacer que el cuidado de la salud sea más eficiente, asequible y personalizable, los cuales son atributos que los trabajadores dicen querer. Los empleadores capaces de mejorar las opciones de atención sanitaria disponibles para su fuerza laboral tienen una ventaja clara al poder atraer al mejor talento y mantener su lealtad.

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 aptitudes físicas, mejor apoyo para la navegación, hasta aplicaciones personales que ayuden a los trabajadores a dar seguimiento o 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 la atención médica más asequible, conveniente y eficiente, obtendrán una ventaja competitiva. El éxito ayuda a mejorar la reputación de su compañía como un gran lugar para trabajar e impulsa la colaboración y productividad de los trabajadores.

Al desarrollar el argumento comercial a favor de la salud digital, los empleadores harán mejor en enfocarse en la colaboración, la productividad y los beneficios de calidad, así como el ahorro de costos. Es probable que los trabajadores mexicanos, al igual que sus pares en Brasil y Colombia, aprecien las soluciones tecnológicas que les permitan dejar atrás las infraestructuras subdesarrolladas o desactualizadas en el sistema de salud.

Los trabajadores buscan apoyo para navegar por sistemas de salud confusos y cada vez más complejos. Una manera de lograrlo es ayudar a los trabajadores a acceder 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, especialmente en México, donde las infraestructuras subdesarrolladas pueden dificultar el acceso a la atención médica, sobre todo lejos de las grandes ciudades. 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 con 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 navegar 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 de la salud personalizado

A fin de tranquilizar a los trabajadores que desconfían de los algoritmos y la IA, puede resultar útil para los empleadores instruir a los trabajadores respecto la manera en que estos atributos ayudan a los médicos a 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 promociones internas (o incluso por parte de las aseguradoras/proveedores) de los lanzamientos de salud digital deben centrarse en los beneficios finales 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 la posibilidad de dar prioridad a las inversiones que mejoren la interacción médico-paciente y ayuden a los trabajadores a autocontrolar sus afecciones médicas. Los trabajadores mexicanos mantienen relaciones estrechas con sus médicos familiares y es más probable que confíen en sus conocimientos y recomendaciones; es probable que las soluciones digitales que ayuden a potenciar el conocimiento del cual disponen sean bien recibidas.

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 más amplias sobre la protección de datos, los obstáculos para la adopción siguen siendo pocos y la mayoría de los trabajadores confía 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 proteger dicha confianza.

En México, la información médica es propiedad del trabajador⁵ y este determina el uso, la transmisión y las rutas de alimentación de su información médica. Los empleadores deben ser conscientes de que los trabajadores compartirán la información sobre su salud a cambio de un beneficio valioso: una atención sanitaria 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 a los trabajadores involucrarse con las nuevas soluciones.

Siempre y cuando existan los controles necesarios, los empleadores pueden garantizar que cuentan con prácticas y controles de privacidad sólidos para mantener la confianza de los trabajadores y ayudar a superar algunas de las barreras para la adopción de nuevas soluciones de salud digital.

Estas prácticas suelen consistir en negar el acceso a información personal detallada en poder de los proveedores y garantizar que se acceda a la información de manera responsable, de modo que las preocupaciones respecto la privacidad no se utilicen como excusa para disminuir las soluciones de salud que puedan sustentar la salud y el bienestar de los trabajadores.

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. El acceso a los datos personales es una cuestión particularmente crítica tanto para los trabajadores como para los empleadores en México. A medida que el trabajo se hace más flexible y que la economía de trabajos eventuales 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 la confianza de los trabajadores en sus empleadores a niveles elevados.

⁵ Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2010

Consideración #4

Los segmentos de trabajadores únicos 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 respecto a las soluciones de salud digital y los empleadores querrán garantizar la creación de una cultura a favor de la salud que aborde las necesidades diversas de los trabajadores. Los empleadores se beneficiarán al adoptar un enfoque personalizado para el diseño de programas, así como estrategias de comunicación y captación de los trabajadores. No existen tallas únicas.

El segmento “Inscríbeme” constituye el grupo mayoritario de trabajadores en México, de acuerdo con la encuesta, seguido de cerca por “Hazme sentir cómodo”. Aunque es probable que los trabajadores estén abiertos a probar las ofertas digitales, los empleadores pueden desear crear su estrategia de comunicación en torno a la gama de ofertas sanitarias disponibles, así como la conveniencia y asequibilidad de las soluciones digitales.



Consideración #5

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

Los resultados de Health on Demand 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 sanitarios complementarios en el lugar de trabajo.

Al mismo tiempo, los empleadores que ofrezcan programas de salud digital querrán abordar aspectos fundamentales como otorgar al personal tiempo libre para acudir a citas médicas, a fin de evitar dar mensajes contradictorios. De esta manera, los empleadores podrán demostrar su compromiso con la salud y el bienestar de sus trabajadores. Las iniciativas eficaces en materia de salud y bienestar en el lugar de trabajo deben

equilibrar los enfoques digitales y los no digitales. Además, ya que una de cada tres compañías⁶ en México cuenta con una clínica *in situ*, es probable que los empleadores deseen incluir esta característica en su estrategia de salud digital.



⁶ Encuesta Nacional de Beneficios de México 2018, realizada por MMB

Consideración #6

Los empleadores se beneficiarán de atender las necesidades en cuanto al cuidado de la salud a nivel local.

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 México, al igual que sus vecinos de Brasil y Colombia, consideran atractiva la visión a futuro de la salud y están dispuestos a probar diversas innovaciones de salud, de acuerdo con el estudio. Dada la falta comparativa de educación respecto a lo que constituye una atención médica de calidad, es probable que las soluciones que puedan proporcionar transparencia y orientación sean particularmente atractivas para los trabajadores mexicanos. En los diferentes países encuestados, los trabajadores están especialmente abiertos a soluciones digitales específicas, como la telemedicina, si los tiempos de espera para utilizar estos servicios son más cortos. De hecho, el 42% dice que preferiría la atención virtual con tiempos de espera más cortos a las citas presenciales con una espera más larga, en comparación con sólo 33% de la muestra mundial.

También, el alto porcentaje de clínicas médicas *in situ* en México ofrece una infraestructura existente mediante la cual los empleadores pueden mejorar sus programas de salud y bienestar existentes. En consecuencia, es probable que los trabajadores mexicanos estén más abiertos a oportunidades específicas para abordar necesidades sanitarias no satisfechas por medio de sus empleadores, lo cual presenta a los empleadores una serie de opciones para la innovación.



5

Metodología

El estudio 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 eventuales, 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 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, que, 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
Todos los países de Latinoamérica	3,113	300
Todos los países de Asia	6,143	400
Todos los países de Europa	4,191	400
Todos los países de Norteamérica	3,117	200
Todos los países del estudio	16,564	1,300

7

Colaboradores

Patrocinadores Ejecutivos

Maximiliano Becker

Director Ejecutivo de Mercer Marsh Beneficios México

J. Ariel Almazán Campuzano, MD

Director de Wellness, Salud y Siniestros

Hervé Balzano

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

Autores

Fátima B. Ramírez Leonel de Cervantes

Directora de Beneficios

Enrique Yáñez Tabares, MD

Gerente de Siniestros y Beneficios

Diego Ramírez, MD

Consultor Internacional de Salud y Líder Gestión Salud,
LAC

Nuestros socios

Occula Group es 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 del 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

Mercer construye futuros más brillantes al redefinir el mundo laboral, reformar los resultados de jubilación e inversiones, así como brindar acceso a la salud y el bienestar reales. Los más de 25,000 empleados de Mercer están ubicados en 44 países y la empresa opera en más de 130 países. Mercer es una empresa de Marsh & McLennan (NYSE: MMC), la empresa de servicios profesionales líder en el mundo en las áreas de riesgo, estrategia y personal, con 75,000 colegas e ingresos anuales alrededor de los \$17 mil millones. Por medio de sus empresas líderes en el mercado, incluyendo Marsh, Guy Carpenter y Oliver Wyman, Marsh & McLennan ayuda a sus clientes a navegar en un entorno cada vez más dinámico y complejo.

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].