

تقرير من خدمات تحليل البيانات في هارفارد بزنس ريفيو



التكنولوجيا الشخصية ستغيّر طبيعة العلاقة بين الطبيب والمريض

حقوق الملكية الفكرية © 2016 محفوظة لمؤسسة (Harvard Business School Publishing)



برعاية

تأثير التكنولوجيا الشخصية على العلاقة بين المريض والطبيب

لقد أسهمت التكنولوجيا الشخصية في بزوغ فجر حقبة جديدة من الخدمات الطبية التي تقدّم في المنزل، وقد أخذ هذا الأمر يُحدث تغييراً جوهرياً في طريقة ومكان اتخاذ القرارات الطبية وتقديم العلاجات.

التكنولوجيا الشخصية ستغيّر طبيعة العلاقة بين الطبيب والمريض

إن التحوّلات الرقمية التي يمرّ بها قطاع الرعاية الصحية تُؤدّي إلى خلق مصادر هائلة لتحقيق أرباح جديدة.

لقد أسهمت التكنولوجيا الشخصية في بزوغ فجر حقبة جديدة من الخدمات الطبية التي تقدّم في المنزل؛ وهي عبارة عن فلسفة جديدة تُؤدّي فيها تطبيقات الهواتف الذكية، والأجهزة الموضوعة ضمن أجساد المرضى، والأجهزة التكنولوجية القابلة للارتداء (Wearable Technology) دوراً في إحداث تغيير جوهري في طريقة ومكان اتخاذ القرارات الطبية وتقديم العلاجات.

فتقديم الخدمات الطبية عن بعد باستعمال تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، والتشخيص المنزلي، والعيادات التي تعالج المرضى بالقرب من منازلهم وأماكن عملهم هي بمثابة قوى أخرى تسهم في حصول تغييرات قوية في قطاع الرعاية الصحية. يقول ساندير سوپرامانيان، الاستشاري في مجال الصحة والعيادات الجراحية في شركة (&Strategy) التي تُعتبر جزءاً من شبكة بي دبليو سي (PWC) بأنّ هذه التوجّهات مجتمعة تخلق حالة حمّى حقيقية تشبه "حمّى البحث عن الذهب" في مجال بيانات المرضى والخيارات المتوفرة للمستهلكين، وهي ستغيّر وجه قطاع الرعاية الصحية خلال العقد المقبل.

إنّ تشبيه هذا الوضع بحالة "حمّى البحث عن الذهب" هو التشبيه المناسب تماماً، إذا ما أخذنا بعين الاعتبار النتائج الصحية المترتبة على ذلك وحجم الأموال المجنّبة. فقد توصّل تقرير نشرته بي دبليو سي عام ٢٠١٤ بعنوان "مستقبل الأجهزة القابلة للارتداء" إلى أنّ الشركات الرقمية الناشئة في المجال الصحي قد تمكّنت من جمع ٢.٢ مليار دولار بحلول أواسط العام ٢٠١٤، وهو مبلغ يفوق ما كانوا قد جمعوه خلال العام الذي سبق بأكمله. وقد جرى تخصيص أكثر من ٢٠٠ مليون دولار من هذا المبلغ للأجهزة الرقمية الطبية مثل الأجهزة القابلة للارتداء (Wearables)، والتي تدعم المرضى وتعطيهم دوراً أكبر في العناية بأنفسهم.

إن التحوّلات الرقمية التي يمرّ بها قطاع الرعاية الصحية تُؤدّي إلى خلق مصادر هائلة لتحقيق أرباح جديدة. وتقدر بي دبليو سي بأن يصل حجم المبالغ المنفقة إلى ١.٥ ترليون دولار تقريباً، في حين قد تصل الأرباح إلى ١٥٠ مليار دولار وهي بانتظار من يجنيها. والسؤال الذي يطرح نفسه هنا هو: من سيجنيها وكيف؟

"المنقّبون عن الذهب" و"المتاجر المحلية المريحة"

لقد حدّد سوپرامانيان، وزميله في بي دبليو سي كارل دومونت وكريستوف دانكيرت، استراتيجيتين لاغتنام هذه الفرصة السوقية الهائلة: الأولى هي استراتيجية "المنقّبين عن الذهب" (Goldminers) الذين يتعمّقون في البحث في مجال طبيّ رئيسي واحد؛ والثانية هي استراتيجية "متجر الحي المريح"، (Local Convenience Store) الذي يقدّم خيارات مريحة وتناسب مع الاحتياجات الشخصية، وتلبي الاحتياجات الروتينية في مجال الرعاية الصحية.

تحاول هاتان المجموعتان الاستفادة من قدرات التكنولوجيا الشخصية لتقديم الرعاية الطبية بطرق جديدة، لكن الفلسفتين اللتين تحكمان هاتين المجموعتين تختلفان اختلافاً جذرياً.

فاستراتيجية "المنقّبين عن الذهب" هي الاستراتيجية التي تهتمّ المستشفيات، ومجموعات الأطباء، وغير ذلك من الجهات الفاعلة المتكاملة عمودياً. فهذه المؤسسات تريد إيجاد طرق لتحسين عملية تقديم العناية للأشخاص ذوي الاستخدام المكثف للخدمات الطبية، أي ما نسبته ٢٠٪ من المرضى، وهؤلاء لديهم حالات معقّدة ويستهلكون ما يُقارب ثلاثة أرباع الإنفاق الطبي الإجمالي.

الاستراتيجيتان الناشئتان اللتان سوف تحسّنان من تقديم الرعاية الصحية

هناك نموذجان ناشئان في مجال تقديم الرعاية الصحية في حقبة التكنولوجيا القابلة للارتداء (Wearable Technology):

المتاجر المحلية المريحة
لديها خيارات أكثر للرعاية الروتينية
المريض هو من يقرّر العلاج
الداخلون في هذا المجال:
شركات الإلكترونيات
شركات البرمجيات
شركات التجزئة والملابس
الفوائد: الراحة، وتوفير المال، وتقديم العلاج الوقائي

المنقّبون عن الذهب
المتعمّقون في مجال طبيّ رئيسي محدد
الطبيب هو من يقرّر العلاج
مقدّمو الرعاية الطبية التقليديون:
الأطباء
المستشفيات
المرضات
الفوائد: علاج أفضل وقيمة طبية أعلى

المصادر: JUNIPER RESEARCH; PWC, HRI CLINICIAN WORKFORCE SURVEY 2014; IDC HEALTH INSIGHTS 2015

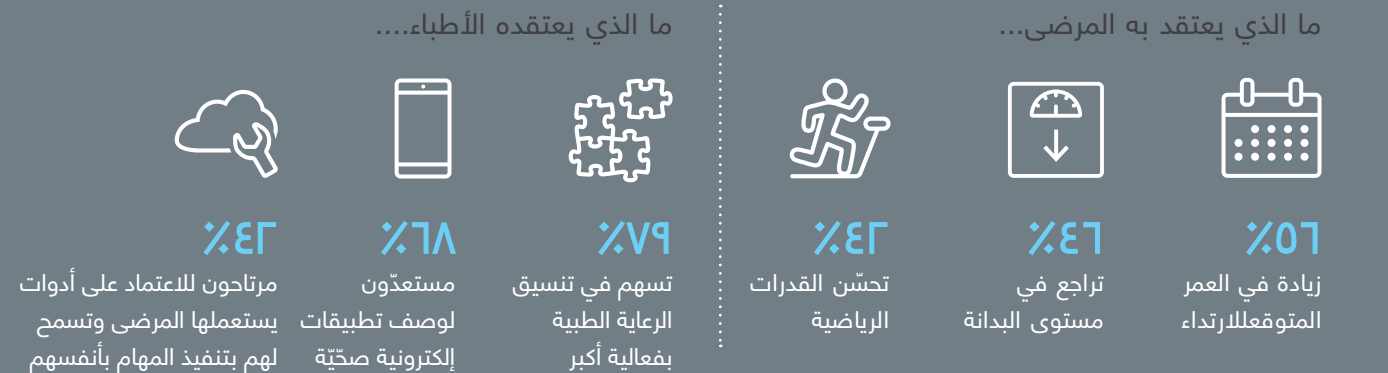
التطوّر الحاصل

من المتوقع تحميل أكثر من 145 مليون تطبيق إلكتروني صحي بحلول العام 2016



المصادر: PWC, HRI CLINICIAN WORKFORCE SURVEY; HRI CONSUMER SURVEY 2014

المكاسب المتحققة من تكنولوجيا الأجهزة القابلة للارتداء



خدمات تحليل البيانات في هارفارد بزّنس ريفيو

إنّ العائد الحقيقي على الاستثمار، في الوقت الحاضر، سيأتي من استخدام التكنولوجيا الشخصية لمعالجة السكّان ذوي الحالات المعقدة، وتحديدأ الأشخاص الخاضعين للعلاج بموجب البرامج الحكومية الأمريكية المخصصة لذوي الدخل المحدود أو لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة.

يقول سوبرامانيان: "تركّز العناوين الصحفية في الوسائل الإعلامية المتخصّصة بالمستهلكين على الطريقة التي يستخدم بها الشباب والأشخاص الصحيحين التكنولوجيا الشخصية. لكنّ العائد الحقيقي على الاستثمار، في الوقت الحاضر، سيأتي من استخدام التكنولوجيا الشخصية لمعالجة الافراد ذوي الحالات المعقدة، وتحديد الأشخاص الخاضعين للعلاج بموجب البرامج الحكومية الأمريكية المخصّصة لذوي الدخل المحدود أو لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة، أو بموجب هذين النوعين من البرامج معا. فقد يكون هؤلاء الاشخاص ضعفاء جداً حبيسي المنزل أو وطريحي الفراش، أو يقيمون بصورة دائمة في منشآت للرعاية الطبية، أو لديهم أمراض عقلية خطيرة، أو يواجهون ظروفأ طبيّة معقّدة. وبشكل عام، فإنّ الأشخاص ذوي الحالات المعقّدة يستعملون خدمات الرعاية الطبيّة بشكل كثيف وهم يستهلكون من التكاليف ما لا يتناسب مع عددهم. فعلى سبيل المثال، يستهلك ٥٪ فقط من المستفيدين من برامج الرعاية الصحية الحكومية الأمريكية المخصّصة لذوي الدخل المحدود ٥٤٪ من مصاريف هذه البرامج."

يُعتبرُ التواصل بواسطة الأجهزة المحمولة، وإمكانية الرصد عن بعد، والتنسيق الأفضل للرعاية هي العناصر الأساسية المحرّكة لاستراتيجية "المنقّبين عن الذهب" التي تسمح لمقدّمي الرعاية الصحية بتوفير خدماتهم في أوقات أنسب في بيوت المرضى، الأمر الذي يسهم بحصول تخفيض هائل في تكلفة التداخلات الطبية إضافة إلى تحسين جودة الرعاية المقدمة.

فعلى سبيل المثال، يقول دومونت بأنّ الأجهزة الموضوعة في أجساد المرضى، والمشعرات التي تعتمد على الرقاقات الإلكترونية المتناهية الصغر، يمكن أن تزوّد الفرق المعنيّة بمعلومات فورية، الأمر الذي يسمح لها بالتجاوب بصورة أسرع وبطريقة أكثر فعالية.

إنّ المبادرات الرامية إلى استهداف حالات معيّنة باستعمال التكنولوجيا الشخصية بدأت تؤتي ثمارا جيدة في الكثير من الحالات أصلا. فقد تمكّنت (Geisinger Health System)، وهي شركة كبيرة للخدمات الطبية المتكاملة التي تعمل في المناطق الريفية في ولاية بنسلفانيا من تخفيض نسبة إدخال مرضى السكري إلى المستشفيات بنسبة ١٨٪ من خلال استخدام المرضى لطرق المراقبة عن بعد وغير ذلك من قنوات التواصل. وإضافة إلى ذلك، فقد هبطت معدلات إعادة إدخال مرضى السكري إلى المستشفيات بنسبة ٢١٪. ونتيجة لذلك، حقّقت الشركة وفورات مجمّعة بلغت ٧٪.

يقول سوبرامانيان: "ثمة تحوّل جوهري يحصل في الوقت الحاضر في قطاع الرعاية الصحية، حيث يجري التركيز حاليا على تقسيم المرضى إلى فئات، والتفكير في كيفية تقديم رعاية متكاملة إلى الفرد الموجود ضمن كل فئة منها. فالمستخدم الناجح لاستراتيجية "التنقيب عن الذهب" سيركّز على تحقيق القيمة

الطبية والمحصلة الطبية الجيدة التي تلبّي كل ما يلزم الفرد من الرعاية المتكاملة"

صحيح أنّ هذا الاسلوب سيحقق قيمةً طبية واقتصادية هائلة، إلا أن محللي بي دلبيو سي يشيرون إلى أن استراتيجية "المنقّبين عن الذهب" تشكّل امتدادا للنموذج التقليدي للرعاية الصحية، والذي يقوم على فكرة أنّ مقدّمي الرعاية الصحية يتّخذون معظم القرارات، في حين يتبّع المرضى تعليماتهم.

دخول للعين جدد إلى السوق

أمّا استراتيجية "التاجر المحلية المريحة" (Local Convenience Stores)، في المقابل، فتعيد النظر في الرؤية الخاصّة بأسلوب تقديم الرعاية الطبية، حيث تركّز على تمكين المستهلكين وتقويتهم، وتحسين تجربتهم، وتغيير أدوار الناس الذين يقدّمون الرعاية، والناس الذين يتلقّونها. والداخلون الجدد إلى قطاع الرعاية الصحية مثل شركات التجزئة، وشركات البرمجيات والإلكترونيات، وشركات الملابس والأزياء. في طليعة قادة هذا التحوّل: أمّا شركات التأمين الحالية الراسخة في السوق فهي تستثمر موارد هائلة في محاولة منها للحاق بالركب أيضا، والجميع يريدون تحسين تجربة المرضى من خلال تمكين المستهلكين عبر تزويدهم بالمعلومات والنصائح الطبية المتعلقة بحالتهم الشخصية تحديدا، الأمر الذي يسمح للمريض بالقيام بدور أكبر في التعامل مع حالته بنفسه.

يقول محللو بي دلبيو سي بأنّ هذا الاسلوب يمكن أن يكون من نوعية "الابتكارات التحويلية العميقة" (profoundly disruptive)، بما أنّها تشكّل النفاثا على علاقة الطبيب بالمرضى، وتعطي المريض خيارات أكثر وقدرا أكبر من السيطرة على الكيفية التي يريد الحصول بها على الرعاية، والمكان الذي يختاره لتلقي هذه الرعاية فيه.

يجري محللو بي دلبيو سي مقارنة بين الاسلوبين، من خلال مثال عن امرأة تعاني من عدم انتظام في ضربات القلب، وهي حالة تتسبّب عادة بالذعر للمريضة. إذ تشعر بأنّ قلبها يخفق بسرعة شديدة أو ببطء شديد، أو تحس بوجود رجفان أو عدم انتظام في النبضات.

في اسلوب "المنقّبين عن الذهب"، قد يجري تسجيل المريضة في برنامج للرعاية الوقائية، وتزويدها بتطبيق هاتفي يراقب نشاط قلبها بصورة دائمة، ويمدّ فريق الرعاية الطبية بالمعلومات ليساعدهم في اتخاذ القرارات المناسبة.

فالتكنولوجيا الشخصية تسمح بتقديم الرعاية الصحية خارج الأوساط التقليدية. إذ يمكن للمريضة، مثلا، أن تتلقّى مكالمة عبر الفيديو من المرضة أو من موظف الخدمة الاجتماعية. وهذا الأمر له تأثيران: فهو من جهة يغيّر السلسة التقليدية المكونة من الاختبارات الطبية والمواعيد، وهو بذلك يؤثر على طريقة توليد الإيرادات، ولكنّه، من جهة ثانية، يخفف من خطر إجراء الجراحات المكلفة أو الاضطرار إلى زيارة أقسام الإسعاف.

رغم أنّ المحصلات الصحية المحسّنة لا تقدّر بثمن، إلا أنّ التكنولوجيا المستخدمة فيها لا تغيّر من طبيعة العلاقة التقليدية بين المريض ومقدّمي الرعاية الصحية. فالمرضى، وإلى حدّ كبير، لا يشارك في القرارات العلاجية إلا بالحدود الدنيا.

أمّا عند استخدام اسلوب"التاجر المحلية المريحة" في حالة المريضة التي تعاني من عدم انتظام في ضربات القلب، تكون المريضة جالسة في مقعد السائق بكل ثقة وهي المسيطرة على الوضع سيطرة كاملة.

فهذه المريضة ذاتها يمكن أن تشتري تطبيقاً للهاتف المحمول لمراقبة أسلوب حياتها ومراقبة نبضات قلبها، الأمر الذي يسمح لها بالتحكم بكثير من البيانات ذات الصلة، مثل التمارين الرياضية، والحمية الغذائية، والنوم، والأدوية.

وعوضاً عن اعتماد هذه المريضة على مقدّمي الرعاية الصحية لكي يطلّوا النتائج ويحدّدوا الإجراءات الواجب اتخاذها، فإنّها قادرة هي شخصيا على استعمال التطبيق الهاتفي ذاته لإيجاد طرق لتحسين حالتها الصحيّة. فقد تبّين المعلومات التي يجمعها التطبيق، على سبيل المثال، وجود علاقة بين بعض الأدوية التي تتناولها المريضة وعدم انتظام ضربات قلبها.

والمريضة هي من يقرّر ما إذا كانت تريد إرسال البيانات إلى طبيبها، أو إلى الخبرء في الشركة الصانعة للتطبيق الهاتفي، أو إلى كمبيوتر يمكن أن يحلّل النتائج. ويمكن للتطبيق الهاتفي أن يقترح على المريضة خيار إرسال تنبيهات نصية للتذكير بمواعيد تناول المريضة لدوائها، بحيث يمكن لشخص معيّن على صلة بها أن يراقب وضعها بعد تناولها لأدويتها.

تسمح التكنولوجيا الشخصية بتقديم الرعاية الصحية خارج الأوساط التقليدية.

على الرغم من أنّ هذه الخيارات تُحسّنُ ما تتلقاه المريضة من عناية طبية، إلا أنّها تشكّل خطراً محتملاً على الإيرادات. فعلى سبيل المثال، يتخيّل محللو بي دلبيو سي وجود خدمة اشتراك تقوم على استعمال جهاز موضوع في جسد المريضة لتقرير احتمال وقوع أزمة قلبية وشيكة. ويمكن تنبيه المريضة إلى هذه المشكلة الوشيكة الوقوع بحيث يكون بمقدورها مثلاً إرسال رسالة إلى خدمة الإسعاف السريع لاستدعاء سيّارة الإسعاف. وفي هذا النموذج القائم على تعزيزِ قدرات المريضة، تكون هي من يتحكّم بالبيانات ويتّخذ القرارات بناءً على ما قدّم لها من معلومات.

ليس من الصعب تخيّل حصول مثل هذه السيناريوهات، حتّى أنّ باحثي بي دلبيو سي يذكرون بأنّ هذه التكنولوجيا متوفّرة بأشكال متنوّعة. فالمريضة ذاتها باتت قادرة على شراء جهاز من شركة (Alivecor) المتخصّصة بالتطبيقات الصحية المحمولة. وبوسع هذا الجهاز تتبّع النشاط الكهربائي للقلب من خلال مخطط كهربائي للقلب على هاتف ذكي، حيث يمنح المريضة خيار إرسال البيانات إلى الأطباء أو إلى جهات أخرى لقراءتها وتفسيرها..

إضافة إلى ما سبق، توفّر الشركات المتخصّصة بتحليل البيانات مثل (WellDoc) و(BlueStar) برامج للإدارة الذاتية عبر أجهزة محمولة تراقب السكر في الدم وتقدّم الإرشادات لمرضى السكري. إن النتائج الرائعة لهذه الجهود يمكنه أن يعيد تشكيل نماذج الرعاية الطبية التقليدية. ويقدر محللو بي دلبيو سي أنه بحلول العام ٢٠٢٥ قد يمكن توفير مبلغ يصل إلى حدود ٢٠٠ مليار دولار سنويا من خلال ترك "المنقّبين عن الذهب" (كالمستشفيات والعيادات الخارجية) يتابعون حالات المرضى بطريقة متكاملة. كما يمكن توفير مبلغ إضافي يصل

إلى ٢٠٠ مليار دولار من خلال نقل الرعاية إلى المتاجر المحلية المريحة (مثل الصيدليات ومتاجر التجزئة وغيرها من المواقع).

التغيّرات الحاصلة في العلاقة بين الطبيب والمريض

إنّ المريض الذي جرى تمكينه من التحكم بنفسه قد يختار أيضاً الحصول على آراء عديدة عن طريق الانترنت مثل اللجوء إلى منتدى (CrowdMed) على الانترنت، مُدخلا تغييراً إضافيا على السلسلة التقليدية لتقديم الرعاية الطبية، كما يقول محللو بي دلبيو سي. فالتحرّكات التي حصلت مثل توفير سجلات طبية إلكترونية أدّت إلى تحسين معايير الرعاية الطبية، وقلّلت من حاجة المرضى إلى التهاور المباشر مع أطبائهم، مما قد يشكل إسفيئا آخر يبدقّ في العلاقة بين الطبيب والمريض.

لكن محللي بي دلبيو سي يعتقدون بأنّه على الرغم من التغيّر الذي سيطرأ على علاقة المريض بمقدّم الرعاية الطبية بسبب التكنولوجيا الشخصية، إلا أنّهم يؤمنون بأنّ ذلك لا يحتمّ حصول شرخ فيها. يقول سوبرامانيان: "يخطئُ الناس عندما يعتقدون بأنّ التكنولوجيا ستكون عصا سحرية تحلّ جميع المشاكل. فما زال للطبيب دور هام، وإن كان من غير الواضح بعد كيف ستغيّر التكنولوجيا من هذا الدور".

لقد أسهمت التكنولوجيا بالفعل كثيراً في حدوث تغيير في التفاعل بين المرضى والأطباء. فقد أصبح الأطباء معتادين على دخول المرضى إلى عياداتهم ومعهم بضع أوراق مطبوعة من الانترنت، على سبيل المثال. ويتمثّل اختلاف هذا العالم الجديد في أنّ التكنولوجيا الشخصية تسلّح المرضى بمعلومات محدّدة ومفيدة تسمح لهم بالمشاركة في إدارة وتنسيق الرعاية الطبية المقدّمة لهم بطرق لم يكن بالإمكان حتى تخيّلها قبل بضع سنوات.

فبحلول العام ٢٠١٦، سيكون قد تم تحميل أكثر من ١٤٢ مليون تطبيق هاتفي متعلق بالرعاية الصحية والطبية وفقاً لما ذكرته مؤسسة (Juniper Research). وبعد عامين من ذلك، سيجري نحو ٦٥٪ من عمليات الرعاية الصحية المقدّمة للمستهلكين باستعمال أجهزة محمولة، كما تتوقع مؤسسة (IDC Health Insights).

لكنّ كبار مقدّمي الرعاية الصحية لن يقفوا مكتوفي الأيدي. فبحلول العام ٢٠١٨، كما تتوقع مؤسسة (IDC Health Insights)، ستقدم ٧٠٪ من مؤسسات الرعاية الصحية مزيجاً من الخدمات الصحية الافتراضية والأجهزة القابلة للارتداء.

وسيحتاج "المنقّبون عن الذهب" و"التاجر المحلية المريحة" على السواء إلى ضخ استثمارات هائلة في التطبيقات الصحية للأجهزة المحمولة وبرمجيات تحليل البيانات الضخمة من أجل تحقيق المكاسب المرجوة من التكنولوجيا الشخصية. ويعتمد هذا النظام الصحي الشامل الجديد على الحصول على معلومات محدّدة عن كل مريض قبل التشخيص وبعده، بحيث يمكن ترجمتها إلى إجراءات فورية. كما سيواجه المنقبون عن الذهب تحدياً يتمثّل في تنسيق إعدادات الرعاية الطبية الموزعة بين الرعاية المنزلية، والرعاية الطبية الأولية، والرعاية المتخصّصة.

وحتّى مع دخول مقدّمي الرعاية الصحية التقليديين واللاعبين الجدد إلى ميدان التكنولوجيا الصحية الشخصية، فإنّ قياس العائد على

الاستثمار، والمكاسب التي يمكن تحقيقها من هذه الجهود، هو أمر ينطوي على تحديات كبيرة. يقول سوبرامانيان: "سوف تكون الإيرادات والأرباح هي المحرّك الأساسي لذلك. وعندما تقرّر الرهان على واحد من هذين الأسلوبين (أي "المنقّبين عن الذهب" أو "المتاجر المحلية المريحة")، فإنّك يجب أن تفتح عينيك وأن ترسم في ذهنك صورة واضحة لنموذجك التجاري. ولكننا نمرّ، في الوقت ذاته، بفترة من التدفّقات متغيرة هائلة، لذلك يجب أن تتحلّى بالمرونة".

إن تقدم التكنولوجيا والدعوات المتزايدة لتحسين خدمة المتعاملين ليسا سوى سببين فقط من الأسباب التي تجعل النظام الصحي الشامل يتعرّض لهذه التغيّرات السريعة الهائلة. كما أنّ مقدّمي الرعاية الصحية الحاليين في أمريكا يتعرضون لضغوط من الحكومة الفدرالية لتغيير النماذج التشغيلية التجارية. فقانون الرعاية الصحيّة شبه الشامل لكافة السكان الصادر عام ٢٠١٠، وتوسعة البرنامج الصحي الحكومي (Medicare) المخصّص لكبار السن وذوي الإعاقة، وتنامي أعداد الأشخاص المؤهلين للاستفادة من خدمات البرنامج الصحي الحكومي (Medicaid) المخصّص لذوي الدخل المحدود، كلها عوامل تجعل الحكومة الفدرالية قوّة ذات نفوذ في الدفع باتجاه إعادة النظر في مستقبل الرعاية الصحية أيضاً.

النماذج التجارية الجديدة

في معرض دراسة المؤسسات المعنية بالرعاية الصحيّة لكلا هذين الأسلوبين (أي "المنقّبين عن الذهب" و"المتاجر المحلية المريحة") لتحديد كفيّة تبيّهما، فإنّ سوبرامانيان يقول بأنّ هذه المؤسسات غالباً ما تتعرّض لضغوط هائلة لتبرير النماذج التشغيلية التجارية الحالية لها. وبناءً عليه، فإنّها غالباً ما تركز على كفيّة إدماج التكنولوجيا الشخصية ضمن هذه النماذج، معتقدة بأنّ ذلك في حدّ ذاته يُعتبر بمثابة تحوّل هائل، لكنّها بذلك تضع على الأغلب عوائق في طريق ما يمكنها تحقيقه، وتحدّ بنفسها من الخيارات المتاحة لها.

إنّ التطوّرات التكنولوجية الحاصلة تمتلك القدرة الكامنة على إحداث تغيير في الطرق التقليدية المتبعة لتقديم الرعاية الطبية. وهذا الأمر يستدعي انفتاح تلك الشركات واستعدادها لإعادة النظر في كلّ جانب يتعلق بطريقة عملها. يقول سوبرامانيان: "إن النهج التزايدِي أسهل. لكن الصعوبة تكمن في تقرير ما إذا كان النهج التزايدِي كافياً".

حتّى وإن كان الغموض لا يزال يكتنف النماذج التجارية، إلا أنّ هناك الكثير من عمليات التجريب الجارية، كما يقول المحلّون في بي دبليو سي. فعلى سبيل المثال، تزوّد شبكة (Banner Health Network) الصحية التي تعمل في أريزونا المرضى بطرق لتتبع النتائج الصحية، وتقدّم لهم الحوافز لكي يتدبّروا أوضاعهم بشكل أفضل، إضافة إلى مشاركتهم في الوفورات الناجمة عن ذلك. كما تؤمّن مؤسسة (XG Health Solutions) للحلول الصحية – وهي عبارة عن شركة للاستشارات الصحية تعمل في كولومبيا وتوسّع الابتكارات التي تقوم بها شركة (Geisinger Health System) – حلولاً تسعى إلى جعل الممارسات السريرية معيارية ومثالية، حيث تعتمد في ذلك على الأبحاث وتحليل البيانات الضخمة.

أمّا بالنسبة للمتاجر المحلية المريحة، من جهة أخرى، فهي تجري مناقشة اساليب مثل "الرعاية الطبية عن بعد" التي تتيناها شركة من قبيل (Teladoc)، والتي تقوم على تقديم النصح من خلال الأجهزة المحمولة باستعمال الرسائل النصية، والرسائل الإلكترونية، واتصالات الفيديو. وهناك منتدى (PatientsLikeMe) الذي يُعتبرُ مثلاً على منتدى رقمي يسمح للمرضى بتقديم تجاربهم وآرائهم إلى الآخرين وتبادل الدعم معهم. وعلى المنوال ذاته، تسمح (CellScope) للأهل بربط جهاز فحص الأذن مع هاتفهم الذكي. وبالتالي يمكن للأم التي تشعر بالخوف من أن يكون لدى طفلها التهاب في الأذن، أن تصوّر شريط فيديو وأن ترسله إلى طبيب مناوب، وأن تحصل على التشخيص (وعلى وصفة طبية إذا اقتضت الضرورة) خلال ساعتين.

وبما أنّ المرضى بات لديهم تحكّم أكبر بالرعاية الصحية التي يتلقونها، وخيارات أكثر أيضاً، فسيضغط ذلك على مقدّمي الرعاية الصحيّة لكي يولوا علاقاتهم مع زبائنهم اهتماماً أكبر، ولكي يُظهرُوا تفهّماً أكبر لاحتياجات المريض.

يقول سوبرامانيان: "يُضطر المريض اليوم إلى الجلوس في غرفة الانتظار لمدة ٣٠ دقيقة، ومن ثمّ ينتظر لعشرين دقيقة أخرى في غرفة الفحص قبل أن يرى طبيباً. ولكن في النموذج القائم على التركيز على المستهلك، بوسعك أن تسمح للمريض بالحصول على الاستشارة عبر الفيديو وهو جالس في مكان مريح له، بحيث لا يكون هناك أي داغ لفتترات الانتظار".

لكنّ الموجة التالية من التكنولوجيا الشخصية يمكن أن تؤدّي دوراً أكبر حتّى في تعزيز خدمة الزبائن. فعلى سبيل المثال، يمكن لمقدّم الرعاية الصحية أن يسجّل خيارات المريض المفضّلة، الأمر الذي يسمح للطبيب بمعرفة أن مريضه التالي، جون سميث، يأتي عادة إلى المواعيد وفي جعبته قائمة من الأسئلة. ويمكن للطبيب جمع هذه الأسئلة سلفاً وتجهيز الإجابات عنها.

يعتقد المحللون في بي دبليو سي بأنّ المرء لن يكون مضطراً للاختيار بين نهجي "المنقّبين عن الذهب" و"المتاجر المحلية المريحة". فالمسألة بنظرهم ليست اختيار هذا الأسلوب أو ذاك . يقول سوبرامانيان: "نحن نعتقد بأنّ النموذج المستقبلي سيقوم على التعايش بين اسلوبين "المنقّبين عن الذهب" و"المتاجر المحلية المريحة". فعلى سبيل المثال، يمكن لأصحاب "المتاجر المحلية المريحة" أن يبيعوا التكنولوجيا إلى "المنقّبين عن الذهب" الذين يقَدّمون تلك التكنولوجيا إلى المرضى".

يشير المحللون في بي دبليو سي إلى أنّ احتمال حصول عدم استقرار في قطاع الرعاية الصحية يعرّض كل مقدّم لهذا النوع من الرعاية للخطر، وسيضغط ذلك على كلّ مقدّم للرعاية الصحية لكي يخلق مستقبلا يكون أميل إلى عالم الإنترنت وأكثر تركيزاً على الاحتياجات الشخصية، ويقدّم الرعاية إلى المريض في مكان أقرب إلى بيته. وبالتالي فإنّ الشكل الجديد من "الزيارات المنزلية" سيسدعي من شركات الرعاية الصحية التركيز على أنواع جديدة من التعاون، وعلى نماذج تجارية جديدة، وتكوين فهم واضح تماماً لمكانتها ضمن سلسلة القيمة في قطاع الرعاية الصحية.

نبذة عن القمّة

القمّة العالمية للحكومات هي حدث عالمي رئيسي على مستوى العالم من حيث التركيز على استشراف حكومات المستقبل، يساهم سنوياً في تحديد مسار الجيل القادم من الحكومات مع التركيز على كيفية تسخير الابتكار والتكنولوجيا لمواجهة التحديات العالمية.

القمة هي بمثابة بوابة إلى المستقبل، حيث أنها منصة لتحليل التوجهات المستقبلية والتحديات والفرص التي تواجه البشرية والبحث في طرق الاستعداد لها من قبل حكومات العالم، كما أنها منصة لعرض الابتكارات والممارسات الناجحة وإلهام الإبداع لمواجهة التحديات المستقبلية.

القمة العالمية للحكومات هي أيضاً منصة لتبادل المعرفة على مدار العام ونقطة يتلاقى فيها العمل الحكومي مع التفكير المستقبلي والتكنولوجيا والابتكار، وهي بمثابة منصة دائمة لريادة الفكر ومركز تواصل وتعاون وعمل مشترك لصناع القرار والخبراء والرواد في مجال التنمية حول العالم.

hbr.org/hbr-analytic-services

