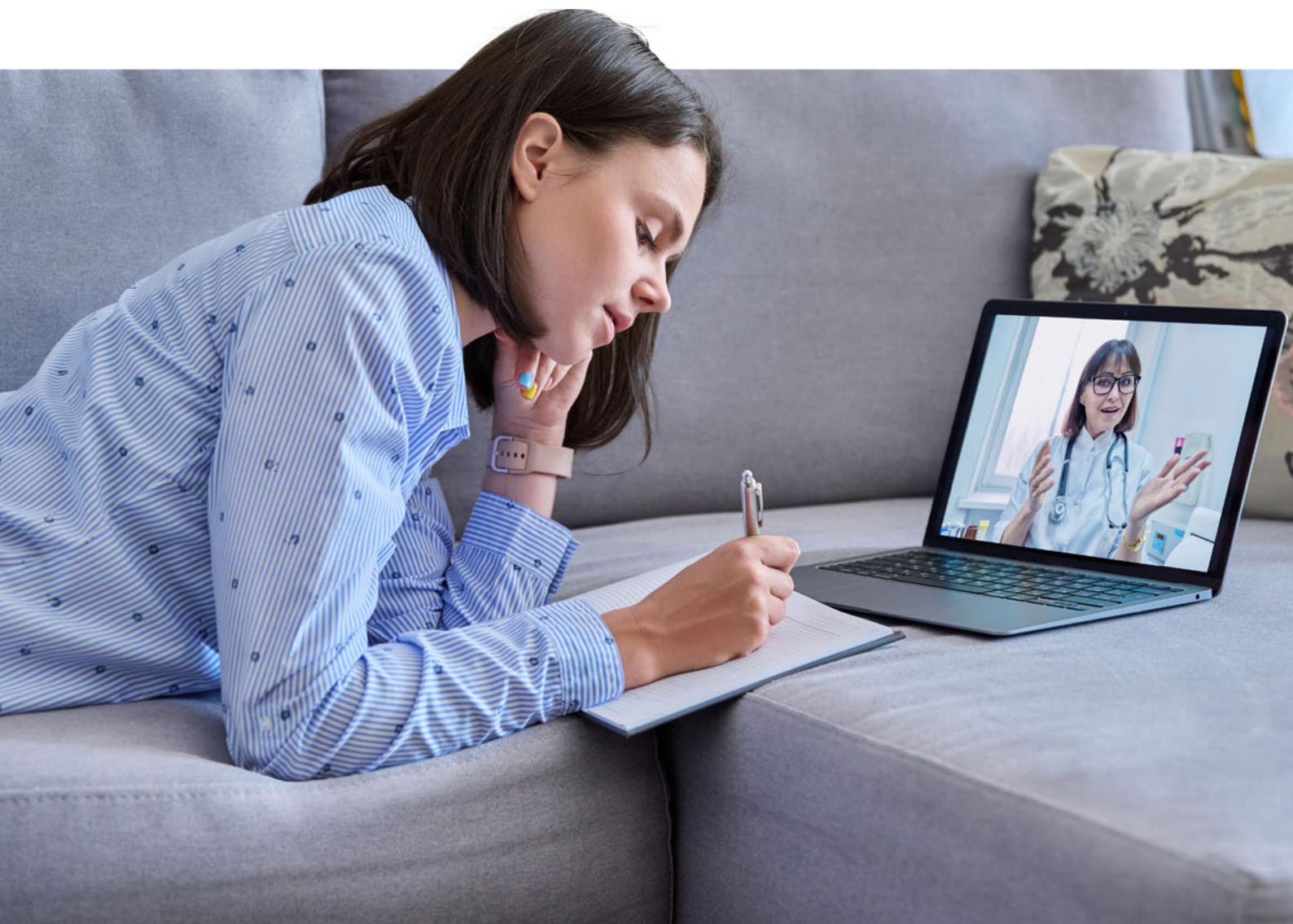




Enfoque de cuatro pasos para sacar el máximo partido al comercio en el sector de la asistencia sanitaria y las ciencias de la vida

Adobe Commerce ayuda a las organizaciones sanitarias a enriquecer sus datos y relaciones con pacientes.



El conjunto actual de pacientes empieza a perder la paciencia con las experiencias sanitarias tradicionales y quiere que sean tan sencillas, cómodas y personalizadas como las de compra en comercios minoristas. [En una encuesta a más de 1000 clientes](#), el 44 % afirmó que le gustaría que las instituciones sanitarias interactuaran en el momento y contexto adecuados. En un [estudio similar dirigido por Adobe](#), el 66 % mostró su interés por recibir alertas por correo electrónico o mensaje de texto correspondientes a su medicación o sus citas, mientras que el 52 % querría recibir correos electrónicos personalizados sobre su idoneidad para programas de tratamiento.

Para las organizaciones sanitarias, ofrecer experiencias de comercio de gran calidad no es tarea fácil. La mayoría de las tecnologías de experiencia de cliente y comercio está diseñada para otros sectores, como el comercio minorista, y no protege la información personal sobre salud de conformidad con la ley estadounidense de responsabilidad y portabilidad de seguros médicos (HIPAA, por sus siglas en inglés) y otras leyes de privacidad. En consecuencia, muchas organizaciones sanitarias recurren a sus equipos de desarrollo o TI para crear sus propios mecanismos de protección y privacidad de datos, que resultan complejos y, en ocasiones, costosos, con el fin de cumplir los requisitos de la HIPAA.

Algunas plataformas de comercio están diseñadas para ayudar a las organizaciones sanitarias a cumplir con las directrices de la HIPAA. Además de vender artículos sin receta, como rodilleras y andadores, también permiten a estas organizaciones ofrecer recursos educativos, recordatorios de citas y contenidos similares de promoción del bienestar más fácilmente. Todo esto es posible gracias a que las plataformas ayudan a recopilar datos de fuentes primarias que comparte cada paciente para enriquecer su recorrido.

En este libro electrónico se abordan los retos y casos de uso de la transformación digital en el sector de la asistencia sanitaria. También encontrarás cuatro estrategias para ofrecer mejores experiencias a tus pacientes mediante el empleo de soluciones de comercio.

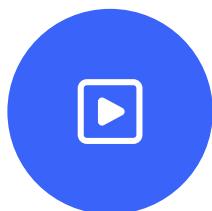
Cumplir las directrices de la HIPAA con los datos de cliente

Las organizaciones sanitarias no pueden ofrecer experiencias digitales personalizadas si no cuentan con los datos de cliente adecuados. Pero para proteger a sus pacientes y a otra clientela del sector salud, deben garantizar que la recopilación de estos datos se ajuste a las directrices de la HIPAA y un gran número de normativas generales de privacidad.

Hoy en día, hay muy pocas tecnologías de experiencia digital diseñadas para ayudar a las organizaciones sanitarias a gestionar estos retos de cumplimiento normativo, lo que las fuerza a elegir entre costosos proyectos de personalización o un gran equipo de TI para desarrollar y mantener sus propias herramientas exclusivas. Muchas optan por la segunda opción y pueden llegar a lograr la conformidad con la HIPAA, pero con experiencias digitales fragmentadas difíciles de mantener y mejorar.

Cómo pueden las organizaciones sanitarias aprovechar el poder del comercio

Las organizaciones sanitarias suelen ser sin ánimo de lucro y se centran en sus pacientes en vez de en las ventas, por lo que su adopción de tecnologías de comercio es lenta. No obstante, las soluciones de comercio compatibles con la HIPAA son capaces de impulsar experiencias sanitarias personalizadas que den prioridad a las necesidades de cada paciente con mejor contenido educativo y robustas herramientas de autoservicio que les permitan obtener lo que necesitan en menos tiempo.



Contenido educativo

El cuidado de la salud conlleva muchas preguntas. La tecnología de comercio muestra a cada paciente que compra productos de forma proactiva (como corredores y corredoras que adquieren rodilleras para prevenir lesiones) vídeos explicativos, artículos y otros contenidos digitales adecuados.

- **Antes de las soluciones de comercio:** cada paciente busca formas de usar sus máquinas CPAP, EpiPen o tensiómetros digitales, aunque no siempre encuentra la información adecuada.
- **Con soluciones de comercio:** ofreces tutoriales, clases y otros contenidos relevantes en función de las acciones y transacciones de tus pacientes.



Compra de medicamentos con receta

Cuando la gente necesita medicamentos con receta, adquirirlos puede resultar complicado y conlleva hacer varias llamadas para averiguar dónde y cuándo hacerlo. Las soluciones de comercio facilitan a cada paciente el pago digital de este tipo de productos.

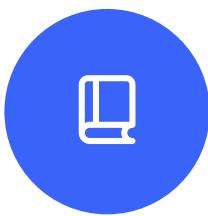
- **Antes de las soluciones de comercio:** cada paciente duda sobre a quién llamar primero (al centro sanitario o a la farmacia) para determinar dónde se encuentran los medicamentos recetados y cómo obtenerlos.
- **Con soluciones de comercio:** cada paciente puede volver a pedir fácilmente su medicación habitual desde su cuenta, guardar la información sobre la prescripción y recibir los medicamentos en casa.



Búsqueda sencilla

Orientarse dentro de grandes organizaciones sanitarias puede resultar confuso a la hora de buscar personal sanitario, planes de salud u hospitales. Las soluciones de comercio con función de búsqueda inteligente ayudan a cada paciente a encontrar lo que necesita más fácilmente.

- **Antes de las soluciones de comercio:** esta información se encuentra en áreas dispares y de baja interacción de tus plataformas digitales.
- **Con soluciones de comercio:** creas experiencias digitales conectadas y personalizadas en todos los canales que permiten a tus pacientes encontrar lo que necesitan mucho más rápido y adquirir planes de salud sin riesgos.



Enfoque didáctico personalizado

Las clases presenciales y en línea constituyen una parte muy importante de las interacciones personalizadas con clientes del sector sanitario. Las soluciones de comercio facilitan las inscripciones, asistencia e interacciones de los programas o clases.

- **Antes de las soluciones de comercio:** la clientela debe cambiar de un canal a otro para encontrar las clases, asistir a ellas y recibir atención posterior, lo cual resulta muy incómodo.
- **Con soluciones de comercio:** activas los datos de comercio, el historial de pedidos y otras transacciones para mostrar información personalizada sobre las clases. Un ejemplo de esto consiste en enviar una notificación push con el horario de una clase prenatal a quienes estén en su primer embarazo.



Mejor configuración del equipo médico

El equipo médico suele precisar complejas configuraciones con numerosas especificaciones. Las empresas proveedoras de equipos médicos deben comprar suministros, dispositivos o aparatos en nombre de clínicas, hospitales y pacientes para que se instalen in situ sin complicaciones.

- **Antes de las soluciones de comercio:** abordar la complejidad de los procesos de configuración de los equipos resulta complicado y frustrante y requiere mucho tiempo.
- **Con soluciones de comercio:** los proveedores ofrecen mejores experiencias B2B, mientras que los centros sanitarios disponen de formas más seguras y eficientes de obtener equipo médico.



Dispositivos conformes a la HIPAA

El personal sanitario puede recomendar el uso de relojes que monitorizan datos como los pasos, latidos y calorías o, lo que es lo mismo, los datos que se contemplan en las directrices de la HIPAA. De acuerdo con Software Advice, al [91 % de los y las pacientes](#) le interesa compartir datos recopilados por sus dispositivos de seguimiento de la salud con el personal sanitario.

- **Antes de las soluciones de comercio:** los centros sanitarios se esfuerzan por ofrecer instrucciones personalizadas sobre cómo utilizar los dispositivos y mostrar de forma segura el progreso en el portal para pacientes. A la clientela le cuesta encontrar formas de mejorar su experiencia con dispositivos en línea.
- **Con soluciones de comercio:** los centros sanitarios protegen los datos de sus clientes con herramientas compatibles con la HIPAA a la hora de mostrar su progreso y personalizar instrucciones. La clientela renueva su suscripción a los dispositivos, adquiere funciones complementarias y mucho más.

Dar prioridad a cada paciente con datos de fuentes primarias

Las organizaciones sanitarias reciben una gran cantidad de datos a medida que sus pacientes avanzan por su recorrido. Los datos que cada paciente comparte, desde las transacciones hasta las citas, proceden de todo tipo de fuentes. Las organizaciones deben dar sentido a esos datos para que sus pacientes puedan sacar el máximo provecho a la atención que reciben. Adobe Commerce permite a las organizaciones obtener datos procesables y transformarlos en experiencias adaptadas a cada paciente, trasladando la atención médica personalizada al plano digital.

Cuatro pasos para empezar a usar Adobe Commerce

Adobe Commerce es una de las primeras soluciones de comercio compatibles con la HIPAA que han llegado al mercado. Te ayuda a forjar relaciones significativas con pacientes y clientes a lo largo de su recorrido. Sigue estos cuatro pasos para ponerte manos a la obra:



Paso 1. Evalúa los puntos de contacto

Analiza cómo tus pacientes y clientes potenciales interactúan con tus canales digitales y físicos. Observa cómo se recopilan y usan los datos de esas interacciones en tu pila de marketing, y determina si esta se integra con todas las herramientas que utiliza tu organización. ¿Los datos se almacenan en silos o se comparten libremente de una plataforma y un equipo a otros? Si no es así, puede que debas analizar en mayor profundidad tu forma de unificar los datos de fuentes primarias y conectar las herramientas que usas para gestionarlos.

Paso 2. Encuentra e integra la solución de comercio adecuada para la asistencia sanitaria

Ahora que has descubierto de dónde proceden tus datos, determina qué plataforma puede ayudarte:

- Limita los riesgos en torno a la gestión de datos con funciones compatibles con la HIPAA.
- Conecta otras soluciones que se usan y gustan en tu organización.
- Reduce el coste de las integraciones.
- Respalda tu transformación digital.

A la hora de decidir qué solución es la adecuada, las personas responsables de la toma de decisiones sobre salud querrán asegurarse de que no comprometerá el cumplimiento normativo, aportará valor a su infraestructura existente y no tendrá una integración costosa. Adobe Commerce se integra con las soluciones de Adobe Experience Cloud para respaldar la transformación digital, lo que te permite ir más allá y preservar la privacidad.

Paso 3. Gestiona el comercio, el contenido y otras necesidades de marketing de forma integral

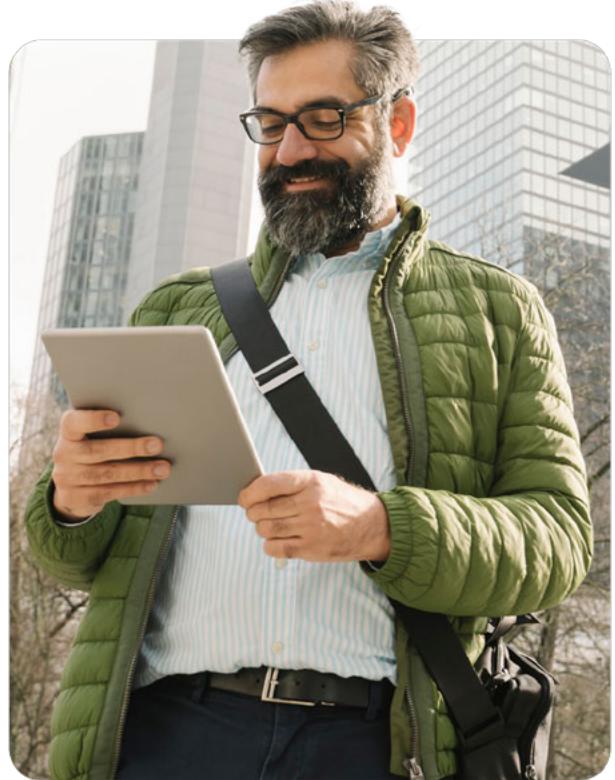
Adobe Commerce se integra estrechamente en Adobe Experience Cloud, así como en otras soluciones de terceros. Esto quiere decir que puedes compartir tus datos y vincularlos a más sitios para ofrecer mejores experiencias para miembros y pacientes. No hace falta que combines datos de herramientas independientes de forma manual que solo te brindan una perspectiva incompleta e inviable de cada paciente.

Paso 4. Da un uso más inteligente a los datos de comercio

Dar un uso estratégico a los datos de fuentes primarias es más fácil con Adobe Commerce. Cuando tus pacientes se inscriben en una clase o compran equipo médico con regularidad, te proporcionan información valiosa que puedes utilizar para interactuar más adelante. Mediante el uso de Adobe Commerce como mecanismo para recopilar más datos y enriquecer la experiencia de cada paciente, puedes forjar mejores relaciones.

Ofrecer las experiencias sanitarias que esperan tus clientes

Las principales funciones de Adobe Commerce, como las notificaciones personalizadas, la búsqueda impulsada por IA y el comercio componible, permiten a las organizaciones prestar asistencia de conformidad con la HIPAA y llegar a sus pacientes con interacciones basadas en datos de fuentes primarias que les brindan el control. Ahora puedes ofrecer experiencias sanitarias digitales valiosas y ayudar a tus pacientes a mejorar una parte de valor incalculable de la experiencia humana: su salud y bienestar.



[Más información](#)

Adobe

Adobe y el logotipo de Adobe son marcas registradas o marcas comerciales de Adobe en los Estados Unidos y/o en otros países.

© 2025 Adobe. Todos los derechos reservados.