

1 Capítulo General
Categoría 2: Sustentabilidad
2.6 Sustentabilidad en salud

MI SALUD NO PUEDE ESPERAR

Johnson & Johnson Medical Devices Chile
Communications & Public Affairs
María José Echeverría

Introducción (Planteamiento y Diagnóstico)

Johnson & Johnson nació en 1886 en New Brunswick, Nueva Jersey, Estados Unidos, cuando los hermanos Robert Wood, James Wood y Edward Mead comenzaron a desarrollar elementos de uso cotidiano para el cuidado de la salud y la prevención de enfermedades. Hoy, la empresa es líder mundial en cuidado de la salud y cuenta con más de 275 compañías operativas en 60 países, vende productos en más de 175 países, y emplea a más de 125.000 empleados alrededor del mundo.

En Chile, el segmento de Dispositivos Médicos de la empresa tiene presencia desde 1977, y cuenta con 150 trabajadores. La compañía produce una amplia gama de productos innovadores y soluciones que se utilizan principalmente por profesionales de la salud en las áreas de traumatología y ortopedia, cirugías generales y de especialidad, enfermedad cardiovascular y estética.

Frente a la pandemia, Johnson & Johnson Medical Devices (JJMD) se percató de la problemática que conlleva el aplazamiento en las atenciones de salud en la población en general. El retraso de los tratamientos y atenciones de salud puede generar graves consecuencias como: empeoramiento de salud; aumento de riesgo para el paciente debido al agravamiento de las condiciones o retraso en pruebas diagnósticas; una disminución de la calidad de vida; y aumento de mortalidad. Sumado a lo anterior, también puede tener un impacto negativo en la sustentabilidad del sistema.

Para hacer frente a este riesgo, se propuso desarrollar **un proyecto que incentivara y relevara la importancia de priorizar el cuidado de la salud, comenzando por la educación e información sobre las medidas de seguridad adoptadas por los prestadores de salud**. Como sustento de esta idea Chile fue uno de los países de Latinoamérica en los que se desarrolló un estudio encargado a Ipsos. El objetivo de este estudio era relevar la cantidad de cancelaciones médicas, las razones detrás de esa decisión y los motivadores de los pacientes, para incentivar el retorno a sus tratamientos o consultas médicas. Los resultados fueron alarmantes: en el caso de Chile, durante el 2020 el 82% de los encuestados canceló o pospuso alguna atención médica para él mismo o alguien de su familia, convirtiéndose en el de mayor incidencia en todo Latinoamérica. En específico, 34% de las personas cancelaron cirugías electivas, oncológicas o bariátricas; 8% cancelaron cirugías ortopédicas; y 17% cancelaron chequeos cardíacos o cualquier afección sintomática cardíaca.

Gracias al estudio realizado, se pudo confirmar el impacto que tiene la comunicación con su médico en la confianza del paciente. La investigación determinó que el 55% de las personas se sentiría más seguras para realizar algún procedimiento médico si el hospital tuviese un área libre de Covid-19. Lo que ejemplifica la relevancia que tiene una comunicación fluida entre especialistas y pacientes, pues la mayoría de los centros cumplen con esta condición, pero los pacientes no lo saben.

Igualmente, el 52% de la población consideró más probable la programación de algún procedimiento, si mantiene contacto con el médico o centro de salud. El 79% de los encuestados, mostró preferencia por mantener la comunicación con su doctor, por sobre el centro de salud o asociaciones de pacientes. Asimismo, el medio de comunicación preferido en Chile para mantener esa comunicación es el telefónico, seguido por el correo electrónico.

Estas consecuencias y resultados confirmaron la hipótesis de JJMD y creo la campaña **“Mi Salud No Puede Esperar”**, una plataforma web de información pública y centro de recursos destinado a inspirar a las personas a priorizar su salud y a comunicarse con los profesionales de la salud para continuar la atención médica. Esta campaña ofrece tanto a los pacientes como a los profesionales de la salud herramientas para mantenerse conectados, entregar información e manera efectiva e inspirar un cambio de comportamiento para lograr que las personas prioricen la atención necesaria.

“Mi Salud No Puede Esperar”, buscaba además reforzar el compromiso de J&JMD como un catalizador innovador de la salud, abarcando ambas partes del ecosistema de salud, para reafirmar una vez más el principal pilar de la compañía, que es la responsabilidad y seguridad de los pacientes.

Propuesta de Campaña (Estrategia)

El objetivo de **“Mi Salud No Puede Esperar”** fue crear una campaña educativa para pacientes y personal médico, destinada a inspirar la confianza de las personas para priorizar nuevamente su salud y motivar a la población a buscar la atención que pudieron haber pospuesto durante la pandemia por COVID-19.

Ante esto, la estrategia utilizada incluyó tres pilares:

1. Primero, **iluminar el problema** de las personas que aplazan y cancelan cirugías electivas y atención médica de rutina, a través de la encuesta centrada en el paciente para el levantamiento de datos e información precisa.
2. En segundo lugar, **inspirar la confianza del paciente para que recupere el control** de su salud, para ello se generaron materiales de sensibilización basados en los resultados de la encuesta (sitio web, kit de herramientas descargable para pacientes, kit de herramientas descargables para profesionales sanitarios y una campaña en redes sociales).
3. En tercer lugar, impulsar el cambio de comportamiento a través del **llamado a la acción**, masificando el material educativo a través del apoyo de la gestión de prensa en medios de comunicación.

Con relación a los tiempos de ejecución, el desarrollo del estudio tomó alrededor de un mes para ser realizado. A partir de allí se planteó un plan de comunicación para un período de 2 meses de ejecución.

El público objetivo de esta campaña fueron los habitantes de Latinoamérica en general y Chile en particular, pacientes que decidieron retrasar o cancelar sus atenciones de salud y el contacto con especialistas médicos. Para alcanzar dicha audiencia, se utilizó: entrevistas exclusivas, gestión de prensa en medios, campaña en redes sociales (Facebook, Instagram e LinkedIn) y la web www.misaludnopuedeesperar.com.

Desarrollo /Ejecución del Plan (Tácticas y Acciones)

La primera etapa del proceso fue la realización del estudio con foco en los pacientes para determinar los motivos detrás de la cancelación o retraso de atenciones en salud que hubo durante el 2020. Ya que la campaña se realizó en simultaneo en varios países de Latinoamérica, el estudio abarcó a 2.200 personas de los cinco países, incluido Chile.

El sitio web de la campaña se desarrolló junto al equipo de Comunicaciones de EE. UU. El 12 de noviembre se realizó el lanzamiento público con un webinar para profesionales y administradores del sector de salud de todo Latinoamérica, y entrevistas exclusivas para prensa.

El estudio, además de ser vital para confirmar la problemática en salud que generó el Covid-19, fue una fuente importante de información para el sitio web de la campaña y para determinar algunos contenidos descargables que presenta la plataforma. Así, al ingresar a la web, existe una sección dedicada especialmente a los pacientes, con recursos descargables como una lista de preguntas para realizar a su médico sobre su atención particular y las medidas de seguridad de la institución;

una guía de preguntas y respuestas frecuentes de pacientes sobre el regreso a la atención médica y una guía de introducción a la telemedicina, para sacar un mejor provecho a este tipo de atención.

Por el otro lado, está la sección dedicada a los profesionales de la salud, que cuentan con material educativo descargable como la guía con recomendaciones para brindar atención con telemedicina, guía de preguntas frecuentes que podrían hacer los pacientes y un guía con recomendaciones y mejores prácticas para la comunicación remota con los pacientes. También se agregó un link a una plataforma también desarrollada por Johnson & Johnson Medical Devices, con un compendio de las mejores prácticas públicas y privadas a nivel global utilizadas por instituciones, para retomar las cirugías con seguridad tras los confinamientos.

A continuación, la página principal del sitio web:

Johnson & Johnson

MI SALUD NO PUEDE ESPERAR

Johnson & Johnson Medical Devices Companies presenta "Mi Salud No Puede Esperar". Una iniciativa de información pública y centro de recursos destinados a inspirar a las personas a priorizar su salud y a comunicarse con los profesionales de la salud para continuar la atención médica. El 70% de los latinoamericanos encuestados dicen que ellos o alguien de su familia han retrasado o cancelado sus servicios de atención médica debido al COVID-19. Mi Salud No Puede Esperar ofrece a los pacientes y profesionales de la salud herramientas para mantenerse conectados y priorizar la atención necesaria.

Recursos para pacientes

Mi Salud No Puede Esperar tiene como objetivo ayudar a las personas a comprender la importancia de ocuparse de su salud y reconocer el impacto potencial de retrasar la atención médica. Estos recursos, incluyen una lista de preguntas para el paciente o cuidador, una guía de conversación y preguntas frecuentes para regresar a la atención primaria, una guía para prepararse ante una sesión de telemedicina y una serie de recursos externos para seguir las orientaciones de autoridades en su país. Estas herramientas ayudarán a los pacientes a priorizar sus necesidades de atención médica y a hablar con un profesional de la salud.

Si usted es paciente o cuidador, haga clic aquí... →

Recursos para profesionales de la salud

Con Mi Salud No Puede Esperar, los profesionales de la salud disponen de un conjunto integral de recursos para ayudar a sus pacientes a comprender las medidas que se están tomando para su seguridad. Las herramientas incluidas están diseñadas para fortalecer la comunicación con sus pacientes y darle prioridad a la salud durante y después de la emergencia por COVID-19.

Si usted es profesional de la salud, haga clic aquí... →

¿Sabías que?

39% de los latinoamericanos encuestados consideran que someterse a una cirugía es una prioridad durante la emergencia por COVID-19¹

60% de los latinoamericanos encuestados afirma que le preocupa la exposición al COVID-19 durante el procedimiento, en caso de someterse a una cirugía¹

57% de los latinoamericanos encuestados afirman que se sentirían cómodos usando servicios de telemedicina como forma de gestionar su atención médica¹

Referencias

¹Encuesta de atención médica realizada por Ipsos Argentina S.A por encargo de Johnson & Johnson Medical Devices Companies. Acerca de la encuesta: esta encuesta se llevó a cabo de manera online entre hombres y mujeres mayores de 18 años en adelante, residentes en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México, de niveles socioeconómicos altos, medio y bajo superiores, conectados a Internet. Esta encuesta online no se basa en una muestra de probabilidad y por tanto, no se puede calcular ninguna estimación del error teórico del muestreo. Se aplicaron factores de ponderación.

Johnson & Johnson [Página de privacidad](#) [Acerca de J&J](#) [Página de contacto](#) [Ayuda](#)

Resultados y Evaluación

Con una inversión de US\$1.355 en LinkedIn y Google Ads, a marzo de 2021 se midieron los resultados obtenidos de "Mi Salud No Puede Esperar". En Chile, se obtuvieron 35 publicaciones en

prensa, el 35% de ellas fueron en medios Tier 1, totalizando 15 millones de impresiones, casi 6.000 visitas únicas a la página web, más de US\$50.000 de equivalencia publicitaria, todas positivas.

Asimismo, desde el 12 de noviembre de 2020 hasta el 30 de marzo de 2021, los resultados digitales mostraron que Chile fue uno de los países donde la campaña mejor cumplió sus objetivos, al atraer el 10% de las visitas de todo Latinoamérica consistente en público objetivo (pacientes en búsqueda de información médica). Con la campaña digital, derivada de la inversión en Google Ads y LinkedIn se obtuvieron **4.700** clics de pacientes y **400** visitas de profesionales de salud.