



Umana: Plataforma de acceso a servicios de salud

*por Paula Cardenau**

Umana es una **plataforma que genera acceso** a servicios de salud de calidad en forma masiva, especialmente a personas que no cuentan con una cobertura médica adecuada. Permite a sus usuarios acceder directamente, sin demora, trámites ni derivaciones, y a un muy bajo costo, a **excelentes servicios de salud y médicos de todas las especialidades**. Utiliza **la tecnología como herramienta** para lograr prevención personalizada, mecanismos informatizados de acceso a la atención, cuidados sanitarios, gestión de datos y, en definitiva, un mejor cuidado de la salud.

Hoy Umana opera en Argentina. Cómo funciona? Cualquier persona puede asociarse a Umana, no tiene ninguna restricción. Al asociarse -por el momento, por un valor simbólico de USD 7/año, y es probable que en el futuro próximo sea por nada-, automáticamente la persona tiene acceso a la Red de Prestadores Médicos Umana. Cualquiera de estos prestadores le da un turno rápido, lo atiende con dedicación y le brinda un diagnóstico claro, a un precio accesible (entre USD 7 y USD 11). La cartilla de prestadores cubre todas las especialidades médicas, e incluye laboratorios, centros de diagnóstico por imágenes y farmacias. El incentivo para los médicos es claro: logran una mayor afluencia de pacientes, que además les pagan la consulta en el momento –cuando por cada paciente vía prepaga u obra social reciben un monto equivalente al del usuario Umana, sólo que 60 días y mucha burocracia después-. De esta manera, Umana toma un atajo en la fuerte intermediación que ejercen las prepagas y obras sociales, que apuntan más al negocio de ser seguros de salud, que a garantizar un acceso justo a la salud para todos.

Además de la **transparencia**, otro pilar esencial en Umana es la **prevención**. Hoy sabemos que muchas muertes y enfermedades se podrían evitar con información y hábitos de vida saludables. Si uno no fuma, es difícil que tenga cáncer de pulmón. Si uno protege sus relaciones sexuales, no contrae VIH. Si uno se cuida en sus comidas y hace ejercicio, disminuye el riesgo de enfermedades cardiovasculares o diabetes. Si una mujer decide iniciar sus relaciones sexuales y se informa, puede evitar un embarazo no deseado. Los ejemplos siguen, el punto es el mismo: Umana aspira que todos sus asociados experimenten que la prevención es el mejor camino para una vida plena para sí y para su familia, a que entre todos vayamos construyendo un sistema en el cual la ética del cuidado sea una co-responsabilidad de todos.

Según la Organización Panamericana de la Salud, más de un cuarto de la población latinoamericana no tiene acceso regular a servicios básicos de salud. Son ciento cincuenta millones de personas –ciento cincuenta millones-. Que no cuentan con un médico que pueda darles un diagnóstico claro y asesoramiento profesional efectivo, y que tampoco tienen la información, los incentivos ni los medios necesarios para vivir una vida saludable que



prevendría muchas enfermedades. Que aumentan su gasto familiar en salud, y al mismo tiempo pierden ingresos cuando se enferman –trabajan en la informalidad, son sus propios jefes o jefas-, lo que hace más fuerte el círculo vicioso de enfermedad-pobreza. Que sufren millones de muertes prematuras por enfermedades que se podrían prevenir, por diagnósticos negligentes, o por situaciones de riesgo no detectadas ni tratadas a tiempo. Que dependen de un sistema público de salud colapsado porque prioriza casi exclusivamente la actividad hospitalaria y destina la mayor parte de sus recursos al nivel secundario (patologías de cuidados especiales), al terciario (alta complejidad) y a las emergencias, y posterga la atención primaria. Descuidar la atención primaria es descuidar la posibilidad de resolver el 80% del cuidado de la salud que necesita en promedio una persona en su vida, es descuidar estrategias de prevención y promoción, y sobre todo debilitar el rol clave de las salas de atención. En todo caso, esto genera la foto que lamentablemente se repite en miles de hospitales de América Latina: colas muy largas de personas que esperan resignadas desde la madrugada –lejos de su casa y sabiendo que pierden un día de trabajo- con la casi certeza de que no llegarán recibir un turno ese día y deberán volver mañana y pasado, hasta que al fin son atendidos por un profesional que no tiene la capacidad de brindarles el tiempo ni el cuidado para un diagnóstico y tratamiento efectivos.

Las personas en situación vulnerada, en extremos de la vida, las mujeres, los niños y niñas, las minorías étnicas, los migrantes, los pacientes con enfermedades crónicas, entre otros, son los grupos más afectados por este problema. Todo esto sigue profundizando la inequidad social. En el caso de la Argentina, el 41% de la población depende exclusivamente de la salud pública. Ni siquiera sé si vale la pena mencionar estas cifras, porque son tan obscenas y tan altas, que en un punto dejan de tener un significado concreto, despersonalizan, nos da la sensación de que es demasiado lo que hay que hacer y, en lugar de convocarnos a la acción, nos inmovilizan. En la provincia más norte de Argentina, Jujuy, hace nueve años, a un médico ginecólogo, Jorge Gronda, lo movió el conocer a infinidad de mujeres que llegaban a su consulta en un alto riesgo de muerte debido al cáncer de cuello de útero que podría haberse evitado, o a abortos mal o auto realizados, en la desinformación y el desamparo más absolutos. Junto a su esposa Irene y su familia, decidió crear un sistema de salud que conecta a usuarios con médicos, basado en la promoción y la transparencia, y cuya mayor genialidad es su simpleza y los incentivos adecuados. De esta experiencia, que ya brindó acceso a la salud a miles de personas de bajo ingreso en Jujuy, es que nace Umana.

Para Umana, **el cuidado del usuario** está en el centro. Es por eso que nos basamos en una plataforma tecnológica que nos permita:

- llegar con la propuesta de Umana masivamente a millones de personas,
- generar campañas de prevención personalizadas,
- colocar incentivos vía SMS y otras innovaciones,



- lograr la trazabilidad del usuario para capturar información estadística clave en aspectos relacionados con la salud,
- habilitar a que los propios usuarios sean los reguladores del sistema al poder hacer una calificación virtual de los médicos, entre otras dimensiones.

Además, Umana va agregando otro tipo de servicios que contribuyen al bienestar de sus usuarios, como es el caso de microseguros de vida en alianza con un empresa de seguros.

El 90% de los usuarios de Umana son mujeres. Hacemos un foco específico en las mujeres por dos razones, una es porque, específicamente en hogares de menores ingresos en la que por lo general es jefa de hogar, la mujer tiene un rol de ser la guardiana de la salud familiar y puede influir en los mejores hábitos saludables de todo el grupo. Por otra parte, a través de información, promoción y cuidado, Umana busca justamente fortalecer el protagonismo femenino con el objetivo de equiparar oportunidades de género.

Umana funciona actualmente en Jujuy y Salta (Argentina), cuenta con una red de 85 profesionales de 21 especialidades médicas, y ha beneficiado a 68,000 usuarios, de los cuales el 90% son mujeres. Estamos en un proceso de armado de estrategia de escalado y búsqueda de inversión para llegar a un millón de usuarios en Argentina y América Latina en tres años.

***Paula Cardenau** es la Co-fundadora y Directora de Umana.

Este artículo es una contribución al Boletín Informativo de la Fundación EU-LAC de Septiembre 2016 dedicado al tema "Acceso equitativo de mujeres y hombres a los servicios públicos". Las opiniones expresadas en este documento, son de la exclusiva responsabilidad del autor y pueden no coincidir con las de la Fundación EU-LAC o sus Miembros.