

## **ODS 3, *LEGAL DESIGN* Y NUEVAS TECNOLOGÍAS EN SEGUROS DE VIDA Y SALUD\***

### *SDG3, LEGAL DESIGN AND NEW TECHNOLOGIES IN LIFE AND HEALTH INSURANCE*

*ANTHONY CHARLES DE NOVAES DA SILVA\*\**

*CARLOS ACOSTA OLIVO\*\*\**

*Fecha de recepción: 16 de noviembre de 2023*

*Fecha de aceptación: 23 de noviembre de 2023*

*Disponible en línea: 30 de diciembre de 2023*

#### **Para citar este artículo/To cite this article**

NOVAES DA SILVA, Anthony Charles & ACOSTA OLIVO, Carlos. *ODS 3, Legal Design y nuevas tecnologías en seguros de vida y salud*, 59 Rev.Ibero-Latinoam.Seguros, 191-204 (2023).  
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris59.oldn>

doi:10.11144/Javeriana.ris59.oldn

---

\* Trabajo desarrollado en el marco del Proyecto de Investigación del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades de España PID2021-127094OB-I00. Este artículo corresponde a la ponencia “SDG3, legal design and new technologies in life and Health insurance”, presentada en la *1st International Conference of the Jean Monnet Module on EU Insurance Law: Challenges in the SDG Era*, en 13 de julio de 2023.

\*\* Abogado en Pimentel e Associados Advocacia, graduado en Derecho y Maestrando en Lingüística por la Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), en Brasil. Miembro del Instituto Brasileiro de Direito do Seguro (IBDS) y de AIDA Brasil. Correos electrónicos: [anthonyavlis@hotmail.com](mailto:anthonyavlis@hotmail.com) y [anthony.novaes@pimentel.com.br](mailto:anthony.novaes@pimentel.com.br).

\*\*\* Profesor de Derecho Patrimonial en la Universidad Científica del Sur y Profesor Visitante en la Università degli studi Mediterranea di Reggio Calabria. Doctorando en la Universidad Complutense de Madrid. Miembro de AIDA Perú. CEO de la consultora peruana Umbrella Claims Advisors. Correos electrónicos: [caacos03@ucm.es](mailto:caacos03@ucm.es) y [carlosacosta@umbrellaclaimsadvisors.com](mailto:carlosacosta@umbrellaclaimsadvisors.com).

## RESUMEN

Este trabajo explora el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 (ODS 3) respecto a garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas las personas, basándose en el potencial transformador de las nuevas tecnologías y la innovación en el ámbito de los seguros de vida y salud.

A través de un enfoque interdisciplinar, este documento explora las sinergias entre el ODS3, el *Legal Design* y las nuevas tecnologías, a ejemplo de la Inteligencia Artificial, destacando su potencial para revolucionar el sector de los seguros de vida y salud. De esta manera, el sector de los seguros puede desempeñar un papel fundamental en el avance del ODS 3 y en el avance del bienestar general de las personas y la comunidad a nivel mundial.

**Palabras-clave:** *Legal Design*, Nuevas Tecnologías, ODS 3, Seguro de Salud, Seguro de Vida.

## ABSTRACT

*This paper explores the Sustainable Development Goal 3 (SDG3) on ensuring healthy lives and promoting well-being for all people, based on the transformative potential of new technologies and innovation in the realm of life and health insurance.*

*Through an interdisciplinary approach, this paper explores the synergies between SDG3, Legal Design, and new technologies, highlighting their potential to revolutionize the life and health insurance industry. In this sense, the insurance industry can play a pivotal role in advancing SDG3 and improving the overall well-being of individuals and communities worldwide.*

**Keywords:** *Health Insurance, Life Insurance, Legal Design, New Technologies, SDG3.*

## SUMARIO:

1. Introducción. 2. La Agenda 2030, los Seguros y el Derecho. 3. Legal Design, los Seguros y el ODS3. 3.1. Aplicando Legal Design en los seguros para concretar el ODS3. 4. El rol de las nuevas tecnologías en la industria de cuidados para la salud y en los seguros de salud. 4.1. Las nuevas tecnologías como motor de la transformación del sector de salud y del cumplimiento del ODS3. 4.2. Seguros de salud, nuevas tecnologías y el ODS3. 5. Políticas públicas: generando cambio efectivo. 6. Conclusiones. Referencias.

## 1. INTRODUCCIÓN

El Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 de las Naciones Unidas (“ODS 3”) pretende garantizar una vida sana y promover el bienestar de las personas de cualquier edad. En este sentido, los seguros desempeñan un papel clave, proporcionando protección financiera a las personas y las familias en caso de enfermedad, accidente o fallecimiento.

El acceso a los seguros de salud y de vida es crucial para garantizar que las personas puedan obtener una atención médica oportuna y adecuada, así como la protección de sus activos, y tener una mejor calidad de vida. Por desgracia, debido a la desigualdad social y económica y a la escasa penetración de los productos de seguros para determinadas personas y regiones, esto no es una realidad en todas partes.

Para superar esos retos, es necesario aplicar políticas públicas que amplíen el acceso a los seguros, a ejemplo de: **(i)** incentivar fiscalmente a las empresas que ofrecen seguros de salud y vida a sus empleados, **(ii)** garantizar una asistencia sanitaria adecuada en las zonas rurales y poco industrializadas y habitadas y para la población de bajos ingresos, que se enfrenta a la escasez y precariedad de los servicios médicos, y **(iii)** la financiación adecuada de la sanidad pública, que haga posible que la sanidad privada sea complementaria y permita no sobrecargar los servicios sanitarios. Una posible fuente de financiación para ello podría ser la imposición de impuestos adicionales a productos ultraprocesados.

Además, es importante garantizar que los seguros sean asequibles y adecuados a las necesidades de las personas, mediante normativas que establezcan estándares mínimos de cobertura y calidad para los seguros de salud y de vida. También cabe mencionar las campañas de concienciación, para que la gente entienda los beneficios de tener un seguro.

Además, los seguros deben ser comprensibles, claros y verdaderamente útiles para las partes que actúan en el ciclo de vida del seguro (por ejemplo, corredores y gestores de riesgos) - uno de los principales puntos débiles de los consumidores de seguros tiene que ver con la información y el lenguaje.

En ese sentido, es necesario tener en cuenta la perspectiva de los usuarios y garantizar que la póliza escrita refleje adecuadamente el producto de seguro. A este respecto, creemos que el uso del *Legal Design* puede colmar eficazmente esta laguna de comprensión.

También es importante que las aseguradoras de salud<sup>1</sup> animen a sus clientes a mejorar su calidad de vida y utilicen medios tecnológicos que permitan la monitorización de la salud en tiempo real, para prevención de enfermedades e intervención más eficaz si haya siniestro. Finalmente, destacamos la vinculación existente entre Derecho, Seguro

---

<sup>1</sup> A efectos de este texto, siempre que se haga referencia a “aseguradoras”, se engloban todos los tipos de proveedores de productos sanitarios o de vida dentro del ecosistema asegurador, que ofrecen coberturas, servicios o asistencias relacionados con los seguros de vida y salud.

y Sostenibilidad, para entender cómo el *Legal Design* y las nuevas tecnologías, a ejemplo de la Inteligencia Artificial, tienen un papel en la concreción del ODS 3.

## 2. LA AGENDA 2030, LOS SEGUROS Y EL DERECHO

El Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16, directamente relacionado con el Derecho, preceptúa: “Paz, justicia e instituciones eficaces: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles”.

Por ello, es necesario poner el Derecho al servicio de la sociedad, generando y compartiendo información objetiva y fiable.

En este sentido, el diseño centrado en el ser humano, cuando se aplica al Derecho (es decir, el *Legal Design*), facilita y hace más eficaz no sólo la transmisión de información compleja, sino también que las personas accedan adecuadamente a la justicia y resuelvan los conflictos siempre que surjan, aportando fuerza al concepto de ciudadanía.

En este sentido, es importante destacar que el *Legal Design* comprende el diseño de la información y otras cuatro (4) capas, igualmente importantes: el diseño del producto, el diseño del servicio, el diseño de la organización y el diseño del sistema.

El diseño de sistemas consiste en repensar los sistemas (incluidos el sistema jurídico y los gobiernos) para que funcionen mejor y sirvan a las personas, creando valor.

Los avances en la concreción de los ODS, como el ODS 3, están directamente relacionados con la elaboración de políticas públicas. Cuando apropiadamente diseñadas, aumentan la eficiencia de los organismos gubernamentales,

resultando en, iniciativas que dejan atrás su función meramente operativa y funcionan como soluciones jurídicas gubernamentales.

De este modo, son creadas normas a las que los individuos y la propia autoridad pública pertinente puedan adherirse más fácilmente, y cuya aplicabilidad sea mucho más sencilla.

Además, la conexión entre los seguros y la Agenda 2030 también se revela a través del ODS 8, cuyo apartado 10 preceptúa “Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, de seguros y financieros para todos” (énfasis añadido).

La integración de los principios propuestos por los ODS 8 y 16 en el marco del sector de los seguros facilita el avance en la aplicación del ODS 3, para dar cabida a un trato justo y equitativo de los asegurados, reforzar el papel del sector de los seguros como motor del desarrollo sostenible y, al mismo tiempo, fomentar un mayor desarrollo económico del sector, lo que permite una mayor penetración en el mercado y un impacto más duradero y amplio, y proporcionar a la sociedad productos de seguros

que satisfagan las necesidades específicas de cada ciudadano y organización, en todo el mundo.

### 3. LEGAL DESIGN, LOS SEGUROS Y EL ODS 3

La aplicación del *Legal Design* permite crear productos y servicios de seguros de salud y de vida alineados con las necesidades de las personas y que avancen con el ODS3. Respecto a las pólizas de seguros, por ejemplo, es posible replantear los aspectos jurídicos y permitir una mejor comprensión de sus términos y condiciones, reduciendo su extensión, frecuentemente más grande que lo necesario.

A ello contribuye también el uso del lenguaje claro, que empodera y protege a las personas, liberándolas de la doble jerga usualmente incidente la jerga jurídica (“abogadazgo”) y el segurés (jerga técnica de los seguros).

Los usuarios a menudo no entienden exactamente qué producto de seguro han adquirido. Por eso, las pólizas de seguros no solo deben ser jurídicamente correctas, sino que también deben ser un “manual” que permita entender el producto de seguro: lo que cubre, sus exclusiones y todo el contexto que forma parte del seguro especialmente en el caso de los seguros de gran consumo, como los de vida y salud.

Muchos usuarios tampoco entienden las condiciones y requisitos que deben cumplir para poder activar a la cobertura del seguro, lo que hace que éste les resulte inútil. Esto podría dañar la reputación de la aseguradora y plantear posibles problemas relacionados con los derechos de los consumidores.

Los documentos relacionados con los seguros deben tener: (i) un lenguaje claro y objetivo; (ii) un diseño cuya estructura simplifique la comprensión; (iii) la intención de ayudar a las partes a cultivar una relación positiva; (iv) un contenido organizado para alcanzar el objetivo del contrato; y (v) equilibrio, generando colaboración y confianza. Todos estos aspectos deben tenerse en cuenta a la hora de desarrollar seguros de salud y vida.

Por último, también es importante que se formen equipos multidisciplinarios desde el principio de los proyectos, para que el producto de seguro final no sea el resultado de un trámite jurídico aislado y exclusivo, sino, por el contrario, una solución multifase y polifacética en la que hayan contribuido todos los equipos de la empresa correspondiente (por ejemplo, departamento de tecnología e información, suscripción, productos, área de siniestros, servicio de atención al cliente, área legal, etc.), resultando en una solución adecuada, holística y realmente centrada en el usuario.

#### 3.1. Aplicando Legal Design en los seguros para concretar el ODS 3

Existen muchas oportunidades de aplicación del *Legal Design* en los seguros para concretar el ODS3, teniendo en cuenta cada una de sus capas. Su aplicación se

centra en facilitar la vida de las personas y, al mismo tiempo, garantizar sus mejores condiciones de salud. Algunas posibilidades son:

- **Simplificar la redacción de las pólizas:** Las aseguradoras pueden simplificar la redacción de las pólizas, haciéndolas más accesibles y comprensibles para los asegurados. Esto promueve la transparencia y capacita a las personas para tomar decisiones informadas sobre su cobertura, en consonancia con el objetivo del ODS3 de garantizar la cobertura sanitaria universal.
- **Diseñar procesos de reclamación sencillos y amigables para el usuario:** Es posible crear procesos de reclamación intuitivos y fáciles de usar, incorporando ayudas visuales, explicaciones en lenguaje claro e instrucciones paso a paso. Esto reduce el estrés, aumenta la eficiencia y garantiza que las personas reciban ayuda oportuna, contribuyendo al objetivo del ODS 3 de mejorar el acceso a servicios sanitarios de calidad.

Este proceso también puede mejorarse mediante el uso de tecnologías de inteligencia artificial, tales como el procesamiento del lenguaje natural (PLN) y los algoritmos de *machine learning*, para agilizar y automatizar la tramitación y revisión de reclamaciones.

- **Implantación de mecanismos de consentimiento digital:** Pueden utilizarse mecanismos de consentimiento digital fáciles de usar que expliquen claramente la recopilación, el tratamiento y el intercambio de datos. Al mejorar la transparencia y el control sobre los datos personales de salud, las personas pueden tomar decisiones informadas, promoviendo la privacidad de los datos y la autonomía, en línea con el ODS 3 centrado en el bienestar individual.
- **Facilitar la resolución de litigios:** Los litigios entre aseguradoras y asegurados provocan retrasos y frustración a las personas que necesitan apoyo financiero. Una posibilidad es la creación de mecanismos de resolución de conflictos simplificados y accesibles, incluidos procesos alternativos de resolución de conflictos (como plataformas en línea) y canales de comunicación claros. Al simplificar la resolución de conflictos, las aseguradoras pueden garantizar un proceso de liquidación de siniestros justo y eficiente.
- **Incorporar un diseño inclusivo para las poblaciones vulnerables:** El ODS 3 hace hincapié en no dejar a nadie atrás, priorizando a las poblaciones vulnerables. Para lograrlo, es posible hacer que las pólizas y los procesos de suscripción de seguros sean inclusivos y se adapten a las necesidades de diversas personas, como ancianos, personas con discapacidad o comunidades marginadas. Por ejemplo, los contratos de seguros pueden diseñarse en un formato adecuado para personas con deficiencias visuales, o pueden ofrecerse opciones de consulta a distancia para personas con movilidad limitada.

También es posible mejorar la comunicación sobre enfermedades regionales o de alta prevalencia y para grupos especiales, como madres, mujeres, niños, drogadictos o víctimas de la contaminación o de sustancias químicas peligrosas y personas con

problemas de salud mental, fomentando la igualdad de acceso al seguro médico y de vida.

## **4. EL ROL DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA INDUSTRIA DE CUIDADOS PARA LA SALUD Y EN LOS SEGUROS DE SALUD**

### **4.1. Las nuevas tecnologías como motor de la transformación del sector de salud y del cumplimiento del ODS3**

Hoy en día, la medicina humana se enfrenta a un panorama sin precedentes: la tecnología ha avanzado exponencialmente y ofrece aplicaciones prácticas que rivalizan incluso con la labor del médico. Esto permitirá al personal médico optimizar su trabajo, delegando o liberándose de ciertas tareas mecánicas rutinarias, y llegando así a un mayor número de usuarios y proporcionándoles una atención más personalizada.

Aunque en 2023 se podría pensar que se trata exclusivamente de inteligencia artificial, la presencia de tecnología ya es considerada tradicional, a ejemplo de la robótica y la genética, a la que se suman otras tecnologías innovadoras: Internet de las cosas (*IoT*), realidad virtual y aumentada (*VR/AR*), computación en la nube y análisis de *big data*, así como *blockchain*, *wearables* inteligentes, herramientas que permiten el intercambio y almacenamiento de datos y herramientas que permiten la captura de datos a distancia y el intercambio de datos.

Esto ha provocado una profunda transformación y está permitiendo poner en marcha aplicaciones prácticas que pueden hacer que los servicios médicos sean más rápidos, baratos e inclusivos. Michael Sellitto<sup>2</sup>, el responsable de Política e Impactos Sociales de Anthropic –empresa creadora del asistente de IA CLAUDE– señaló que los recursos necesarios para el desarrollo de dichas tecnologías suponen inversiones de millones y millones de dólares o euros y es determinante que, en la práctica, el sector académico que desarrolla modelos de aplicación a problemas reales tiene una importante dependencia de la financiación privada.

Sin embargo, centrándonos en los efectos positivos, un buen ejemplo es la telemedicina.

En una entrevista realizada en 2020, el entonces Decano de la Facultad de Medicina de la Universidad de Stanford, Prof. PhD. Lloyd Minor, señalaba que las nuevas tecnologías, junto con las condiciones impuestas por el COVID-19, han promovido el desarrollo y la difusión de la telemedicina como mecanismo válido para la prestación de servicios sanitarios y que permitirá que muchas más personas, ahora sin moverse de sus casas, puedan pasar de la medicina de precisión a una tendencia que él denomina "salud de precisión", cuyo enfoque es de carácter preventivo, entendiendo

<sup>2</sup> Comentarios sobre el ODS3, realizados en el marco de la conferencia ministerial celebrada durante la Semana de Alto Nivel de la 78ª Sesión de las Naciones Unidas titulada "Artificial Intelligence for Accelerating Progress on the Sustainable Development Goals: Addressing Society's Greatest Challenges".

que la atención médica también consiste en mantener sanos a los pacientes y dejar de limitarse a reaccionar cuando enferman.

Perceptiblemente, la telemedicina puede ser una solución eficaz para prestar servicios sanitarios básicos en escenarios complejos en los que la falta de infraestructuras públicas, la accidentada geografía o el nivel de pobreza hacen que un amplio segmento de la población se vea privado del acceso a la atención sanitaria preventiva y curativa.

Este es el caso del África subsahariana, que presenta graves problemas de acceso a servicios de urgencia para pacientes traumatológicos, quirúrgicos y obstétricos, dado que más del 80% de la población vive a más de dos horas de la atención hospitalaria, lo que dista mucho de los puntos de referencia establecidos por el ODS3 (OUMA, P. et al. et al., 2018).

África también sigue teniendo la mayor tasa de incidencia de gastos sanitarios empobrecedores a nivel mundial en poblaciones que viven en la pobreza extrema y la pobreza transitoria, según el informe de seguimiento mundial *Tracking universal health coverage 2023* de la Organización Mundial de la Salud.

Sin embargo, desde la pandemia de COVID-19 se ha empezado a trabajar en estrategias para implementar el acceso a la atención sanitaria sin necesidad de contacto físico, jugando la telemedicina un papel estelar en este escenario, según el informe *Insurance and Telemedicine* del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), publicado en 2022. Se prevé que este desarrollo tecnológico amplíe el acceso a la atención sanitaria a más de 186 millones de personas. Esto supone un 47% de la población que actualmente no tiene la posibilidad de acceder a una atención médica básica, lo que permitiría cumplir con los parámetros establecidos por el ODS3.

Otro uso práctico importante de la tecnología lo proporciona la Inteligencia Artificial.

En el área de la medicina, esta tecnología tiene muchas aplicaciones prácticas, desde procesos sencillos como la síntesis de entrevistas a pacientes sin la intervención del médico hasta el análisis masivo de resultados de pruebas de laboratorio para apoyar al médico en la interpretación de datos clínicos y hallazgos de laboratorio (Beam, A. et al., 2023).

La utilidad de esta tecnología para incrementar la implementación del ODS3 ya ha sido reconocida por la Organización Mundial de la Salud, especialmente en conferencias celebradas desde 2019. Además, en la conferencia “Artificial Intelligence for Accelerating Progress on the Sustainable Development Goals”, el Dr. Alain Labrique, director del Departamento de Salud Digital e Innovación de la Organización Mundial de la Salud, declaró lo siguiente<sup>3</sup>:

"No hay salud para todos sin salud digital para todos (...)hemos visto cómo los algoritmos de IA pueden acelerar el tiempo que tardan las personas que se someten a una prueba diagnóstica en recibir realmente atención sanitaria, y ahí es donde puede ser

<sup>3</sup> Comentario realizado en el contexto de la mesa redonda The Promise of the AI & SDG.



realmente transformador, así que creo que no deberíamos distraernos demasiado con los objetos brillantes de hoy y tener en cuenta que hay soluciones de IA que deben ampliarse en todo el mundo (...). Creo que el ODS3 (...) tiene la oportunidad de ser una demostración emblemática de cómo la IA puede repercutir de forma tangible en la salud y el bienestar de las poblaciones de todo el mundo, así que estoy muy ilusionado con el futuro".

Este caso concreto, entre otros muchos, pone de relieve el importante papel que está asumiendo la inteligencia artificial. Sin embargo, con respecto a los modelos de inteligencia artificial generativa como ChatGPT, ¿podemos determinar en el año 2023 si la inteligencia artificial tiene capacidad para suplantar a los profesionales médicos?

Este uso particular de la inteligencia artificial se apoya en los llamados *Large Language Models* (LLM), que emplean redes neuronales y se entrenan siguiendo modelos de procesamiento del lenguaje natural (PLN). Mediante su entrenamiento –realizado sobre una gran cantidad de texto–, son capaces de responder preguntas, proporcionar resúmenes o traducciones y crear historias (CLUSMANN, J., KOLBINGER, F.R., MUTI, H.S. et al., 2023).

A pesar de los riesgos inherentes (alucinaciones, sesgos, *black box* etc.), no podríamos descartar esta solución como posible respuesta a casos extremos en los que el acceso a cualquier servicio sanitario, ni siquiera la telemedicina, es prácticamente imposible, simplemente porque no existe infraestructura médica.

## 4.2. Seguros de salud, nuevas tecnologías y el ODS3

Las nuevas tecnologías no solo están transformando la industria médica, sino que su aplicación también está muy extendida en el ámbito de los seguros de salud. Así, existen diversas aplicaciones prácticas que podrían contribuir al cumplimiento del ODS3 y a la democratización del acceso a los productos de seguros de salud y de vida, por ejemplo:

- **Programas personalizados de bienestar:** Es posible diseñar programas de bienestar personalizados que aprovechen soluciones tecnológicas, como dispositivos portátiles y aplicaciones móviles, para acompañar la salud de las personas en tiempo real. Estos programas pueden incorporar módulos de educación para la salud y el bienestar, proporcionando a los asegurados información y recursos personalizados para apoyar estilos de vida saludables, garantizando la transparencia, el consentimiento informado y la comunicación clara del uso y la recopilación de datos, y capacitando a las personas para participar activamente en la gestión de su propia salud, prevenir enfermedades y tomar decisiones informadas sobre su bienestar.
- **Evaluación de riesgos y personalización de primas:** Pueden utilizarse análisis avanzados y algoritmos de aprendizaje automático para analizar en tiempo real los datos sanitarios recogidos de los asegurados. Puede haber procesos transparentes de recopilación de datos, consentimiento y evaluación de riesgos. Esto permite a las aseguradoras personalizar las primas en función de los comporta-

mientos de salud individuales y los perfiles de riesgo, fomentando estilos de vida más saludables al tiempo que se garantiza la equidad y la no discriminación, e incentiva a las personas a participar activamente en la prevención de enfermedades.

También es posible aprovechar el análisis de macrodatos para analizar grandes cantidades de datos relacionados con la salud, como historiales médicos, datos históricos de siniestros e información demográfica. Mediante el análisis de macrodatos, las aseguradoras pueden evaluar los riesgos con mayor precisión y adaptar los planes de cobertura a las necesidades específicas de cada asegurado, promoviendo la accesibilidad.

- **Intervención precoz y prevención de enfermedades:** Combinando la monitorización de la salud en tiempo real con el análisis predictivo, es posible identificar a las personas en riesgo de desarrollar determinadas condiciones de salud y proporcionar proactivamente intervenciones específicas. Esto puede hacerse mediante directrices claras para intervenciones sanitarias proactivas, garantizando que las personas estén informadas sobre los riesgos potenciales y las medidas adoptadas para apoyar la prevención de enfermedades. De este modo, se fomenta la detección precoz de problemas de salud, se mejoran los resultados sanitarios y se reducen los costes sanitarios a largo plazo.
- **Pronta gestión de siniestros:** Los avances tecnológicos, como la telemedicina y las historias clínicas digitales, pueden permitir a las aseguradoras agilizar el proceso de gestión de reclamaciones. Un ejemplo es la creación de interfaces fáciles de usar para la presentación de reclamaciones, simplificando los requisitos de documentación y reduciendo las cargas administrativas. También se pueden utilizar plataformas digitales seguras para agilizar la tramitación de siniestros, mejorando la eficiencia y reduciendo los retrasos en el acceso a las ayudas económicas en momentos de enfermedad o lesión, reduciendo el estrés y mejorando la experiencia general del cliente.

Aporta también a este escenario tecnología *blockchain*. Mediante su uso, se pueden proteger los datos sanitarios sensibles, impedir el acceso no autorizado y crear un registro a prueba de manipulaciones de las transacciones, reduciendo el fraude y aumentando la confianza de los asegurados en el proceso de seguro.

- **Acompañamiento sanitario remoto para enfermedades crónicas:** Las soluciones tecnológicas, como los dispositivos de monitorización remota de pacientes y los servicios de telemedicina, permiten la monitorización continua de las constantes vitales y las consultas a distancia. Mediante el uso del *Legal Design*, las personas pueden comprender plenamente sus derechos, garantizando la seguridad de los datos y el consentimiento informado. Las consultas a distancia mejoran el acceso a los servicios sanitarios, en particular para las personas que viven en zonas remotas o con movilidad limitada, apoyando el objetivo de cobertura sanitaria universal del ODS3.
- **Gamificación:** Pueden emplearse técnicas de gamificación, como aplicaciones móviles o integración de dispositivos *wearables*, para fomentar comportamientos saludables entre los asegurados. El *Legal Design* puede utilizarse para comunicar de

forma transparente cómo funcionan los sistemas gamificados. Al recompensar a las personas por alcanzar objetivos de salud y fomentar competencias amistosas, se incentivan cambios positivos en el estilo de vida y contribuyen a mejorar el bienestar.

## 5. POLÍTICAS PÚBLICAS: GENERANDO CAMBIO EFECTIVO

Ejemplos de iniciativas que pueden llevarse a cabo para los objetivos establecidos por el ODS3 incluyen:

- **Cobertura Sanitaria Universal (CSU):** El diseño de políticas de cobertura sanitaria universal puede garantizar la accesibilidad, la inclusión y la asequibilidad de los servicios sanitarios para todas las personas, independientemente de su origen socioeconómico, incluyendo la simplificación del proceso de suscripción, la creación de materiales informativos de fácil uso sobre los servicios disponibles y la incorporación de mecanismos claros para abordar eventuales quejas.
- **Educación sanitaria y promoción de la salud:** El uso del *Legal Design* hace posible crear materiales educativos y campañas utilizando lenguaje claro e ilustraciones, garantizando mayor comprensibilidad. También se puede apoyar el desarrollo de políticas que fomenten las asociaciones público-privadas para las iniciativas de promoción de la salud.
- **Servicios de salud mental:** Es posible el desarrollo de políticas centradas en mejorar los servicios de salud mental y reducir el estigma asociado a la salud mental. Esto incluye el diseño de normativas que promuevan la paridad entre la cobertura de salud mental y física, garantizando igual acceso a los tratamientos de salud mental, además del desarrollo de leyes de salud mental de amplio alcance que protejan los derechos de las personas con trastornos mentales.
- **Acceso a medicamentos esenciales:** Las políticas públicas dirigidas al acceso a los medicamentos esenciales pueden mejorarse mediante el diseño de marcos regulatorios que promuevan la asequibilidad y disponibilidad de medicamentos esenciales, simplificando los procesos de aprobación de medicamentos genéricos e incorporando mecanismos para prevenir monopolios farmacéuticos que obstaculicen el acceso, además del desarrollo de políticas y directrices transparentes de fijación de precios para los productos farmacéuticos.
- **Atención sanitaria a poblaciones vulnerables:** La aplicación del *Legal Design* puede apoyar la elaboración de políticas que aborden las necesidades sanitarias específicas de las poblaciones vulnerables, como los niños, los ancianos, las personas con discapacidad y las comunidades marginadas. Esto incluye el diseño de políticas que garanticen que las instalaciones sanitarias sean accesibles y estén adaptadas a las personas con discapacidad, la aplicación de programas sanitarios culturalmente sensibles para las poblaciones indígenas y la integración de las necesidades de las poblaciones vulnerables en las políticas de preparación y respuesta ante catástrofes.

## 6. CONCLUSIONES

A la luz del debate anterior, puede deducirse que el *Legal Design* y las nuevas tecnologías, como la Inteligencia Artificial, desempeñan un papel fundamental en el camino hacia la consecución del ODS3 por medio de los seguros de salud y de vida. Ya sea permitiendo mejores políticas públicas, creando productos y servicios de seguros más personalizados, o allanando el camino para una mejor atención al cliente y la adopción de la innovación, jurídica o no, esta combinación ofrece una respuesta integral a un problema múltiple y complejo.

Así, la complejidad, la oscuridad y la jerga jurídica y de seguros quedan relegadas al pasado. Afortunadamente, esta confluencia única de tecnología e innovación está impulsando una transformación imparable, que representa una oportunidad sustancial para mejorar los seguros de salud y de vida a escala mundial, avanzando así en la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 (ODS3).

## REFERENCIAS

- BEAM, A. et al. (2023). Artificial Intelligence in Medicine, *The New England Journal of Medicine* 388, 1220-1221. <https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMe2206291>.
- CLUSMANN, J., KOLBINGER, F.R., MUTI, H.S. et al. (2023). *The future landscape of large language models in medicine*. *Communications Medicine* 3, 141. <https://doi.org/10.1038/s43856-023-00370-1>.
- CHIN, H., MARASINI, D.P. & Lee, D. (2023). *Digital transformation trends in service industries*. *Service Business* 17, 11–36. <https://doi.org/10.1007/s11628-022-00516-6>.
- DIGIORGIO, A., EHRENFELD, J.M. (2023). *Artificial Intelligence in Medicine & ChatGPT: De-Tether the Physician*. *Journal of Medical Systems* 47, 32. <https://doi.org/10.1007/s10916-023-01926-3>.
- GULSHAN V., PENG L., CORAM M., STUMPE MC., Wu D., NARAYANASWAMY A., et al. (2016). *Development and validation of a deep learning algorithm for detection of diabetic retinopathy in retinal fundus photographs*. *JAMA—Journal of the American Medical Association*. 316(22):2402–2410.
- HAGAN, M., MISO, K. (2017). *Design for Dignity and Procedural Justice*. *Advances in Intelligent Systems and Computing, Proceedings of the Applied Human Factors and Ergonomics International Conference*. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2994354](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2994354).
- HARDING, Forrest E. (1967). *The Standard Automobile Insurance Policy: A Study of Its Readability*. *The Journal of Risk and Insurance*, vol. 34, no. 1. JSTOR, <https://doi.org/10.2307/251015>.
- JUNGINGER, Sabine. (2013). *Design and Innovation in the Public Sector: Matters of Design in Policymaking and Policy Implementation*. *Annual Review of Policy Design*. 1.
- MINOR, L. (2020). *Virtual, equitable, and precise: The dean of Stanford's medical school talks about what healthcare could be*. <https://www.mckinsey.com/industries/social-sector/>

our-insights/virtual-equitable-and-precise-the-dean-of-stanfords-medical-school-talks-about-whathealthcare-could-be.

- SILVA, A. (2023). *Legal Design e Seguros: Impacto Real e Duradouro*. In: CALAZA, T; FALEIROS JÚNIOR, JLM (coords.). *Legal Design: teoria e prática*, Vol. 1, 2 ed. Indaiatuba: Editora Foco Jurídico Ltda.
- \_\_\_\_\_. (2022). *Legal Design y seguros: todo son ventajas*. In: TAFUR, K.; MARTINS JÚNIOR, M. (coords.). *Legal Design: la clave para disrumpir la profesión legal, los negocios y el sector público*, Vol. 1, 1 ed. Navarra: Thomson Reuters Aranzadi.
- \_\_\_\_\_. (2021). *Legal Design and Insurance: A Win-Win Case of Disruption in Financial Services*. *Law Practice Today – Finance Issue*, Agosto 2021. <https://www.lawpracticetoday.org/article/legal-design-and-insurance-a-win-win-case-of-disruption-in-financial-services/>.
- OUMA, P. et al. (2018). *Access to emergency hospital care provided by the public sector in sub-Saharan Africa in 2015: a geocoded inventory and spatial analysis*, *Lancet Glob Health* 2018; 6: e342–50. [https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214-109X\(17\)30488-6/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214-109X(17)30488-6/fulltext).
- UNITED NATIONS DEVELOPMENT PROGRAMME – UNDP (2022). *Insurance and telemedicine in Africa* Report. <https://irff.undp.org/sites/default/files/2022-10/insurance-and-telemedicine-in-africa-moonshot.pdf>
- US DEPARTAMENT OF STATE - DOS. “Artificial Intelligence for Accelerating Progress on the Sustainable Development Goals: Addressing Society’s Greatest Challenges.” YouTube. Available at: <https://www.youtube.com/watch?v=CFIibXPVI90&t=867s>.
- WIDNER, K., VIRMANI, S., KRAUSE, J. et al. (2023). *Lessons learned from translating AI from development to deployment in healthcare*. *Nature Medicine* 29, 1304–1306. <https://doi.org/10.1038/s41591-023-02293-9>.
- World Health Organization, *Global strategy on digital health 2020-2025* (2021). <https://www.who.int/docs/default-source/documentsgs4dhdaa2a9f352b0445bafbc79ca799dce4d.pdf>.
- World Health Organization, *Tracking Universal Health Coverage: 2023 Global monitoring report* (2023). <https://www.who.int/publications/i/item/9789240080379>.