



# Experiencia de Paciente en sanidad privada 2019

## Evolución, procesos y roles

## Estudio PX 2019: evolución, procesos y roles

Por segundo año, lanzamos el estudio de Experiencia de Paciente en la sanidad privada, pasando de las etapas de relación a la visión íntegra del paciente en su proceso.

El papel de la sanidad privada y nuestros profesionales en su vivencia, tiene un **impacto directo** en su percepción de mejora de su salud

# Radiografía de la muestra



## TARGET

+18 años  
+ Seguro privado  
**Sexo\***



## MUESTRA

2.006 encuestas  
Error muestral inferior al 3%  
Nivel de confianza del 95%  
 $p=q=0,5$

	Prop. de respuestas	Error
Etapa Seguro:	100%	2,2%
Diabetes:	11%	6,4%
Embarazo y parto:	20%	4,4%
Enfermedades respiratorias:	29,4%	3,9%
Oncología:	9,1%	6,6%
Traumatología:	30,5%	3,3%



## ÁMBITO

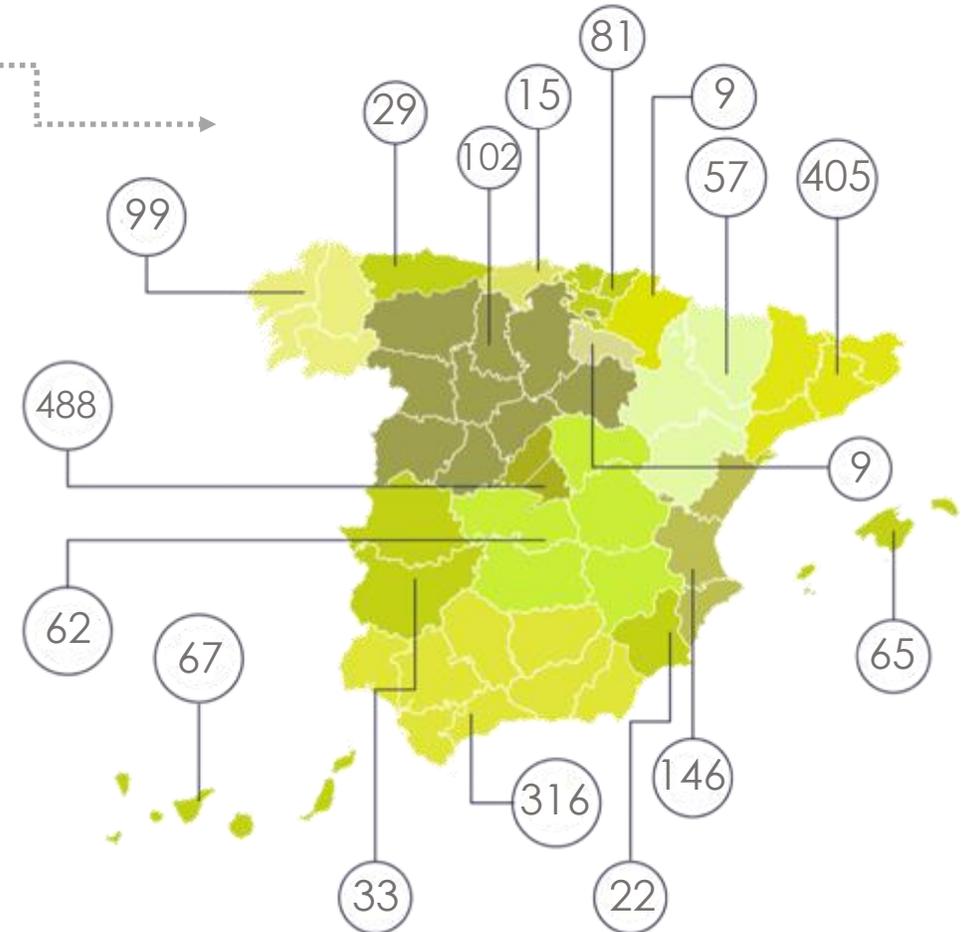
Nacional  
Población Española  
Con Seguro Médico  
**Entrevistas por CC.AA.\*\***

## TRABAJO DE CAMPO

05/06 al 11/06

## ENCUESTAS

Online  
Duración: 8 min



\*La distribución de sexo se obtuvo aleatoriamente, con la muestra del Panel Netquest de Sanidad Privada en España.

\*\*La distribución de la muestra en las distintas comunidades autónomas de España se ha basado en la penetración de seguro privado de cada zona, según los datos del panel utilizado en la elaboración de este informe (Netquest).

# Metodología del estudio

## ETAPAS Y MOMENTOS DE RELACIÓN

Del paciente durante el proceso  
(oncología, diabetes, traumatología, enfermedad respiratoria y embarazo)



**HECHOS**  
objetivos que vive el paciente



**PERCEPCIONES**  
subjetivas que siente el paciente



**EXPERIENCIA WOW**  
generadas en los pacientes

WOW  
(80-100%)



OK  
(60-80%)



OUCH  
(0-60%)



**CONSECUENCIAS**  
En los principales indicadores



- NET PROMOTER SCORE (NPS)
- SATISFACCIÓN
- PROBABILIDAD DE VOLVER
- IMPACTO EN PERCEPCIÓN SALUD

## Oncología



## Diabetes



## Embarazo



## Enfermedades respiratorias



## Traumatología



# Roles que forman parte de estos procesos

Matrona



Oncólogo@



Radiólogo@



Traumatólogo@



Endocrin@



Médic@  
de Familia



Ciruján@



Ginecólog@/Obstetr  
a



Rehabilitador@



Neumólogo@



Alergólogo@



Enfermer@



Auxiliar



## Comparativa estudio PX 2019 vs 2018:

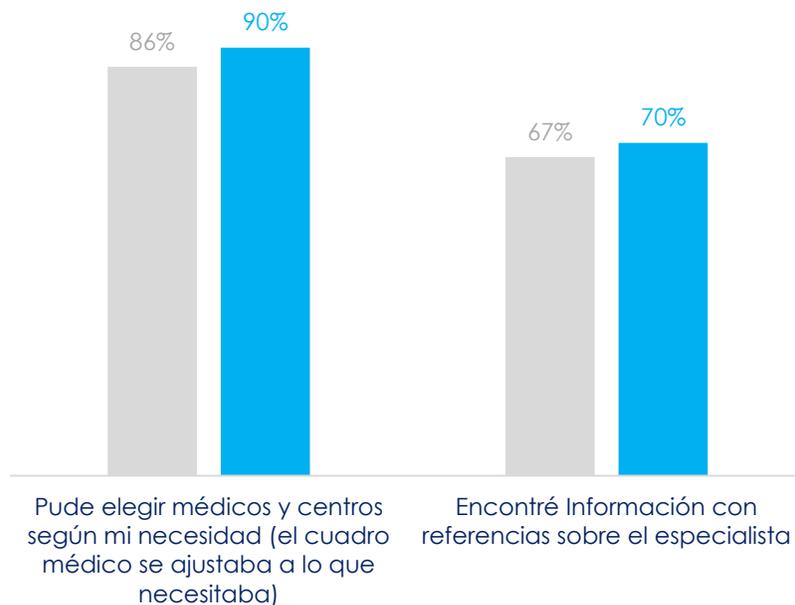
En este bloque indagaremos en la evolución que hemos vivido en este último año, poniendo especial foco en los hechos donde hemos mantenido la excelencia, y en aquellos donde todavía podemos mejorar y que, por tanto, suponen una oportunidad para cada uno de nosotros

Además, veremos cómo es la experiencia de la sanidad privada respecto a otros sectores en España.

# ¿En qué hemos mejorado?

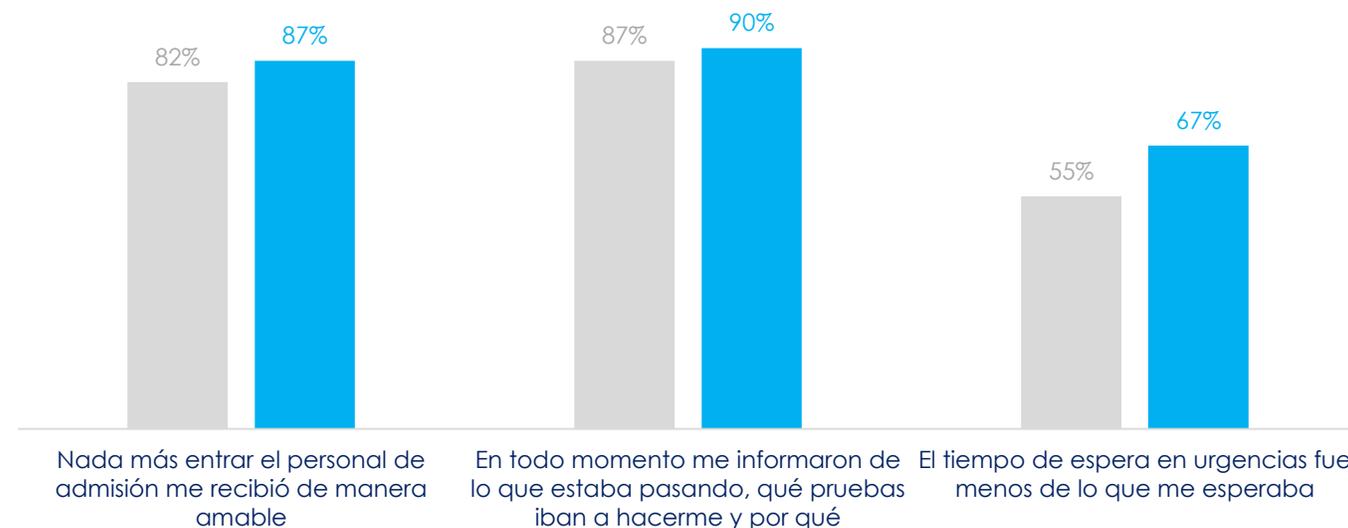
Cumplimiento hechos (%Sí)

## EN EL PROCESO NO ASISTENCIAL



- + ADECUACIÓN
- + REFERENCIAS

## EN URGENCIAS

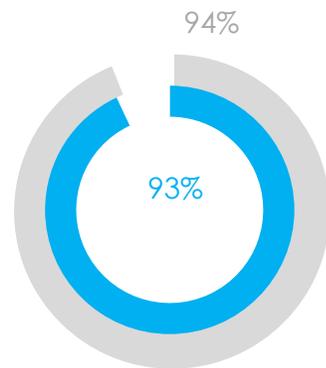


- + SONRISA AMABLE EN LA ACOGIDA
- + INFO DE LOS PASOS EN EL TRIAJE
- + AGILIDAD EN LA ESPERA

# ¿Dónde hemos mantenido la excelencia?

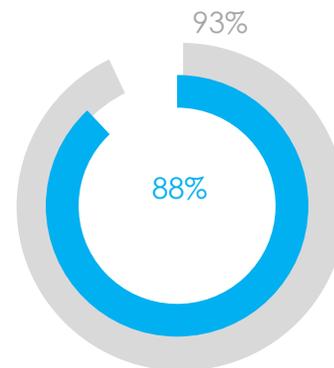
Cumplimiento hechos (%Sí)

## EN CONSULTA

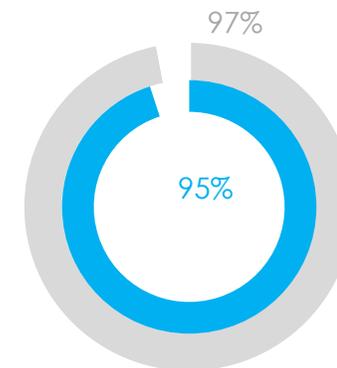


El médico me resumió qué tenía que hacer desde ese momento para cuidarme (pautas para alimentación, ejercicio físico...)

## EN LAS PRUEBAS



Durante la prueba, el equipo estuvo pendiente de mí en todo momento



Sabía dónde y cómo recoger los resultados



**CONSEJOS EN CONSULTA**



**TRATO HUMANO EN LAS PRUEBAS**



**SABER CÓMO RECOGER RESULTADOS**

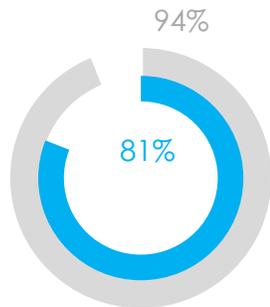
“Mantenernos en la cima...”



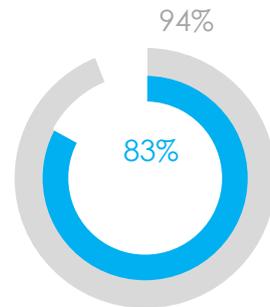
# ¿Dónde tenemos oportunidades?

Cumplimiento hechos (%Sí)

## EN LA HOSPITALIZACIÓN



En todo momento me explicaron los pasos que iba a vivir



Con el alta, me dieron información y consejos sobre cómo cuidarme a partir de ahora (cómo me voy a sentir tras salir del hospital, qué puedo hacer, que no...)



GESTIÓN DE LA INCERTIDUMBRE

CONTACTO TRAS ALTA

“... siempre mirando al futuro para seguir mejorando”

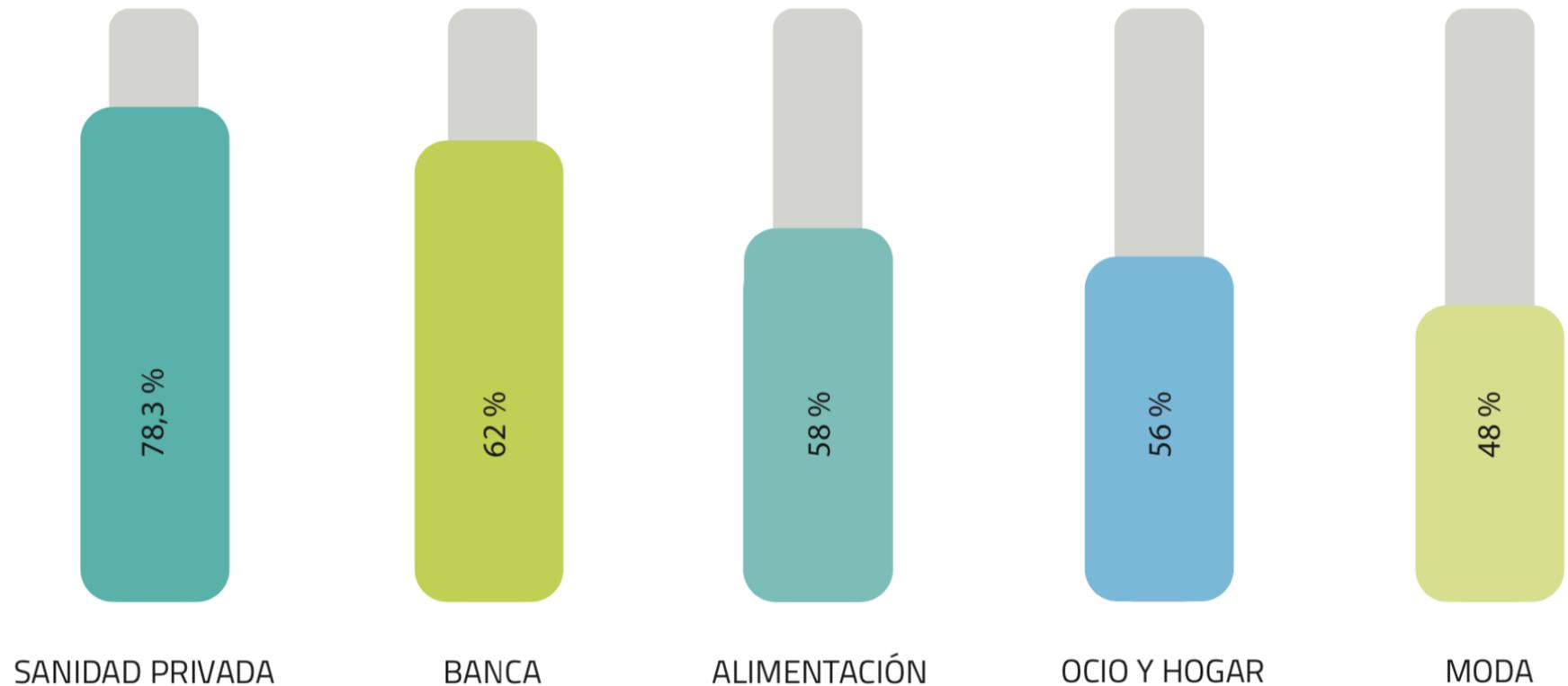


# ¿Cómo estamos respecto a otros sectores?

Cumplimiento indicador Experiencia WOW por sector

## ¿Qué sector ofrece una mejor experiencia WOW?

La sanidad privada sigue siendo el número 1 en lo referente a experiencia WOW



## Entendiendo los procesos desde una visión íntegra

- ¿Cómo es la experiencia durante ese proceso?

Oncología

Traumatología

Diabetes

Enfermedades respiratorias

Embarazo

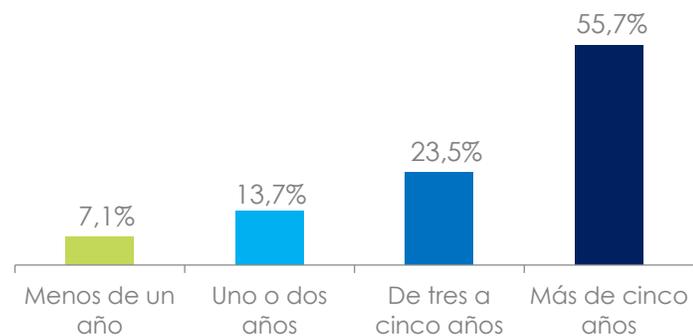


- ¿Qué viven los pacientes/mamás?
- ¿Quién es el rol clave en cada momento? ¿Cómo se valoran?
- ¿Cuáles son los principales indicadores por proceso?

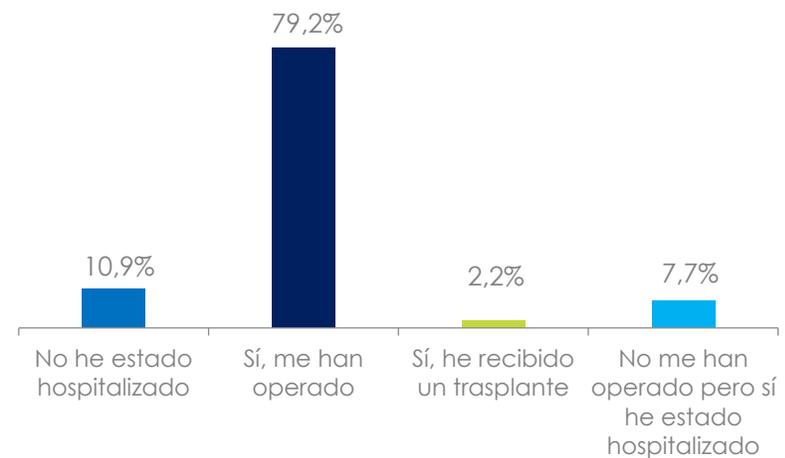
## PX WOW:

80,3%

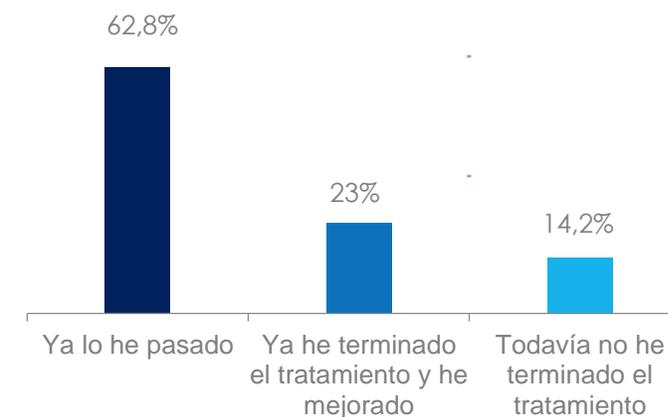
¿Hace cuánto tiempo te diagnosticaron la enfermedad?



Operaciones o trasplantes durante el proceso



Momento actual de la enfermedad



## PRUEBAS

El equipo estuvo pendiente de mí en todo momento

Me explicaron por qué y para qué necesitaba las pruebas

En todo momento usaron un lenguaje adaptado a mí

Sabía dónde y cómo recoger los resultados

91,8%

## DIAGNÓSTICO

El médico me explicó los básicos de mi enfermedad: en qué consiste

El médico me resumió el tratamiento que tenía que llevar a cabo y por qué

Desde el primer momento tuve un referente para afrontar

El médico me trasladó los mensajes clave para contactarlo

76,8%

## CORRESPONSABILIDAD

Me dieron facilidades para coordinar citas con distintos especialistas

He recibido consejos/ayuda para adaptarme a mi día a día

Por la información que me ha dado mi médico sé cómo gestionar mis crisis

Al tener duda/complicación puedo contactar con mi referente

79%

## HOSPITALIZACIÓN

Durante mi hospitalización todos conocían mi situación

Me explican cómo me voy a sentir yo tras salir del hospital

El equipo médico controló la situación en cada momento

Me explicaron los pasos que iba a vivir, desde que entré en el hasta que salí

88,8%

90%

91%

91%

96%

92%

94%

61%

60%

79%

72%

83%

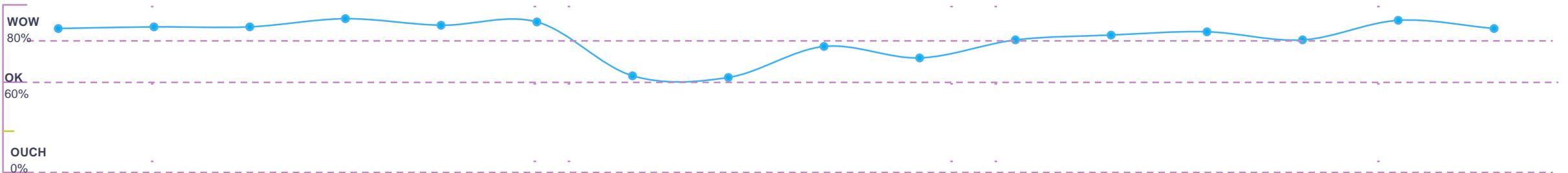
86%

88%

83%

95%

90%



## Roles más importantes:

Oncólogo@

Empatía: 8,8  
Profesionalidad: 9,08



Oncólogo@

Empatía: 8,6  
Profesionalidad: 8,9



Oncólogo@

Empatía: 8,6  
Profesionalidad: 9,1



Cirujan@

Empatía: 8,8  
Profesionalidad: 9,1



## COMPLICACIÓN

En el centro supieron motivarme para que siguiera cuidando de mi proceso como antes

Me ofrecieron consejos que me ayudaron a cuidarme mejor y evitar recaídas

Me explicaron los motivos de la complicación: a qué se debió y si hubo algo que la desencadenara

73,4%

Al contar mi caso y pedir cita, me dieron cita con prioridad con mi oncólogo ese mismo día

## MEJORO

Cuando mejoré, recibí ayuda psicológica para ayudarme a comprender todo lo que había pasado

Me proporcionaron ayuda/consejos sobre qué debía hacer y qué debía evitar para sentirme bien y saludable

Me explicaron los últimos resultados, cómo y por qué ya lo había pasado

64,9%

Ante las revisiones, me explicaron por qué son necesarias y qué vamos a ver



Roles más importantes:

Oncólogo@

**Empatía: 8,6**  
**Profesionalidad: 8,7**



Oncólogo@

**Empatía: 8,9**  
**Profesionalidad: 9,06**



## PRUEBAS

91%

## DIAGNÓSTICO

77%

## CORRESPONSABILIDAD

79%

## HOSPITALIZACIÓN

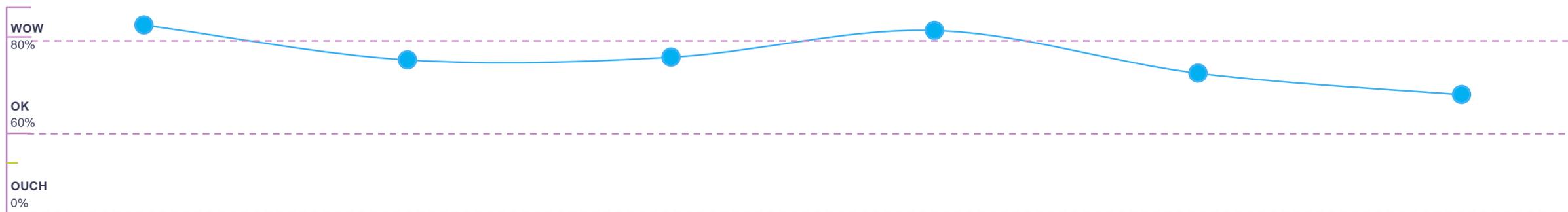
88%

## COMPLICACIÓN

73%

## MEJORO

65%



### Roles más importantes:

#### Oncólogo@

Empatía: 8,8  
Profesionalidad: 9,08



#### Oncólogo@

Empatía: 8,6  
Profesionalidad: 8,9



#### Oncólogo@

Empatía: 8,6  
Profesionalidad: 9,1



#### Cirujan@

Empatía: 8,8  
Profesionalidad: 9,1



#### Oncólogo@

Empatía: 8,6  
Profesionalidad: 8,7



#### Oncólogo@

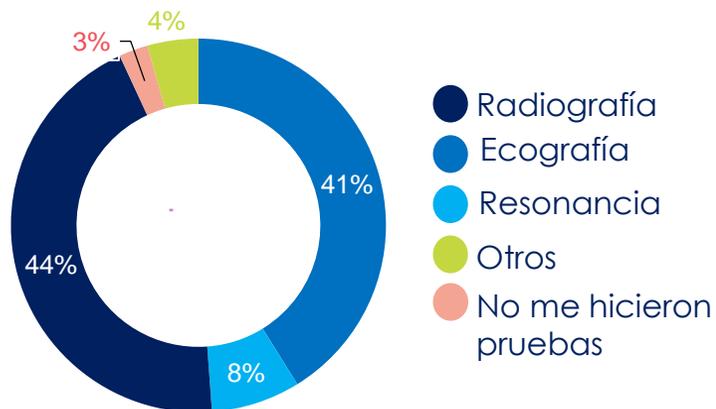
Empatía: 8,9  
Profesionalidad: 9,06



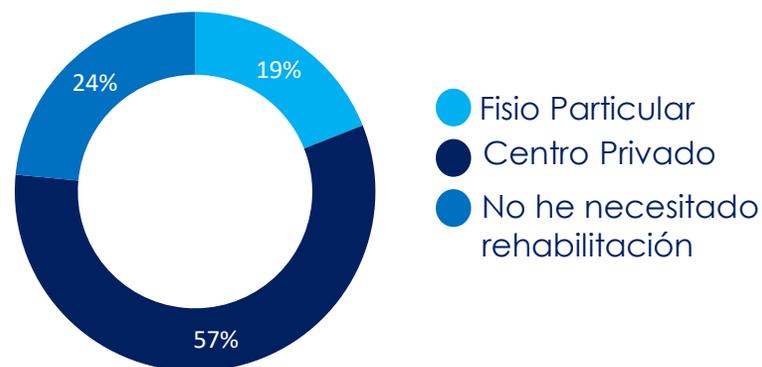
PX WOW:

82,8%

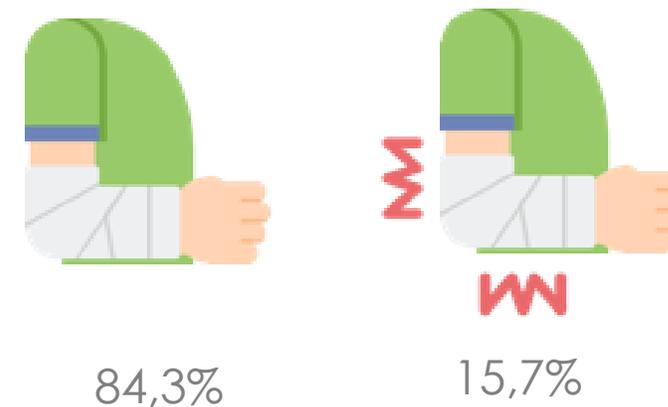
Prueba realizada para obtener un diagnóstico



Tipo de rehabilitación utilizada



Complicaciones durante el proceso



## PRIMEROS SÍNTOMAS

Antes de ir al médico, en la farmacia supieron aconsejarme qué tomar ante mis dolores

Encontré a mi disposición información que me ayudó a reconocer mis síntomas

Al reconocer los síntomas, supe desde el inicio a qué especialista acudir

57%

En la farmacia/fisi o me aconsejaron acudir al médico ante mis síntomas

## URGENCIAS

Nada más entrar, el personal de admisión me recibió de manera amable

Cuando salí de urgencias, me fui con una recomendación o solución clara para resolver mi problema

En todo momento me informaron de lo que estaba pasando, qué pruebas iban a hacerme y porqué

83%

El tiempo de espera desde que entré hasta que salí fue menos de lo que esperaba

## PRUEBAS

Durante las pruebas, el equipo estuvo pendiente de mí en todo momento

Me explicaron por qué y para qué necesitaba las pruebas

En todo momento usaron un lenguaje adaptado a mí, sin tecnicismos

89%

Sabía dónde y cómo recoger los resultados

## DIAGNÓSTICO

El médico me explicó los básicos de mi lesión en qué consiste, cuidados que tengo que tener

El médico me resumió el tratamiento que tenía que llevar a cabo y por qué

El médico me trasladó de manera concreta y segura lo que tenía, sin dudar sobre el diagnóstico

92%

El médico me trasladó los mensajes clave contestándome a mis dudas



Roles más importantes:

Traumatólogo@

Empatía: 8,1  
Profesionalidad: 8,4



Traumatólogo@

Empatía: 7,8  
Profesionalidad: 8,0



Radiólogo@

Empatía: 7,8  
Profesionalidad: 8,1



Traumatólogo@

Empatía: 8,2  
Profesionalidad: 8,3



## HOSPITALIZACIÓN

Durante mi hospitalización me pudieron acompañar las personas más cercanas a mí

Me explican cómo me voy a sentir tras salir del hospital

Durante la operación/hospitalización, el equipo médico controló la situación en cada momento

94%

Me explicaron los pasos que iba a vivir, desde que entré en el hospital hasta que salí

## REHABILITACIÓN

Ante la rehabilitación, disponía de centros médicos cercanos con disponibilidad

El equipo de rehabilitadores y fisios adaptó el tratamiento a mi lesión/ a lo que necesitaba

Desde el inicio, me informaron de qué tipo de tratamiento iba a seguir y porqué

84%

Durante el proceso de rehabilitación, me iban informando de los avances

## COMPLICACIÓN

En el centro hospitalario supieron motivarme para cuidar de mi lesión como antes

Me ofrecieron consejos que me ayudaron a cuidarme mejor y evitar recaídas

Me explicaron los motivos de la complicación: a qué se debió y si hubo algo que la desencadenara

73%

Al contar mi caso y pedir cita, me dieron cita con prioridad con mi traumatólogo ese mismo día

## MEJORO

Me dieron el alta de la lesión cuando ya me encontraba bien

Me brindaron consejos sobre qué debía hacer y qué debía evitar para no volver a lesionarme

Me concretaron cuánto tiempo iba a pasar hasta estar totalmente bien y volver a mi día a día

81%

Me explicaron los últimos resultados, cómo y por qué ya se había pasado la lesión



### Roles más importantes:

Traumatólogo@

Empatía: 8,6  
Profesionalidad: 8,7



Rehabilitador/a

Empatía: 8.5  
Profesionalidad: 8.5



Traumatólogo@

Empatía: 7,9  
Profesionalidad: 7,9



Traumatólogo@

Empatía: 8,3  
Profesionalidad: 8,2



## PRIMEROS SÍNTOMAS

57%

## URGENCIAS

83%

## PRUEBAS

89%

## DIAGNÓSTICO

92%

## HOSPITALIZACIÓN

94%

## REHABILITACIÓN

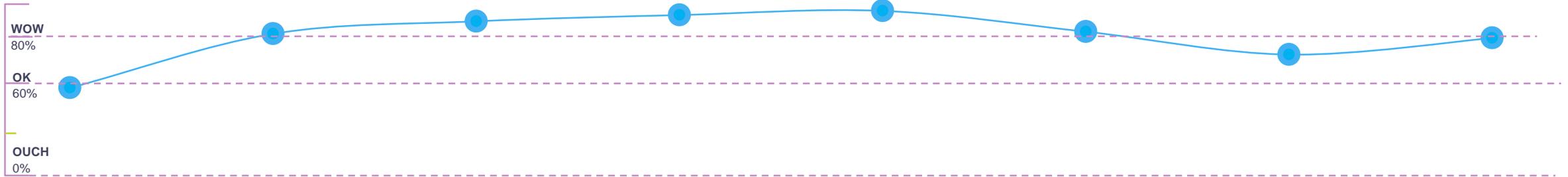
84%

## COMPLICACIÓN

73%

## MEJORA

81%



### Roles más importantes:

Traumatólogo@

Empatía: 8,1  
Profesionalidad: 8,4



Traumatólogo@

Empatía: 7,8  
Profesionalidad: 8,0



Radiólogo@

Empatía: 7,8  
Profesionalidad: 8,1



Traumatólogo@

Empatía: 8,2  
Profesionalidad: 8,3



Traumatólogo@

Empatía: 8,6  
Profesionalidad: 8,7



Rehabilitador@

Empatía: 8,5  
Profesionalidad: 8,5



Traumatólogo@

Empatía: 7,9  
Profesionalidad: 7,9



Traumatólogo@

Empatía: 8,3  
Profesionalidad: 8,2

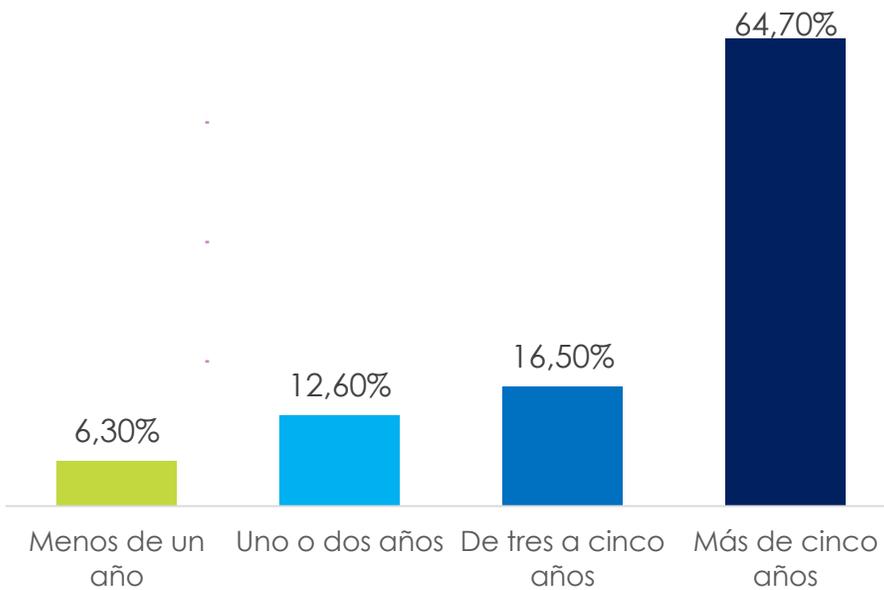


# ENFERMEDADES RESPIRATORIAS

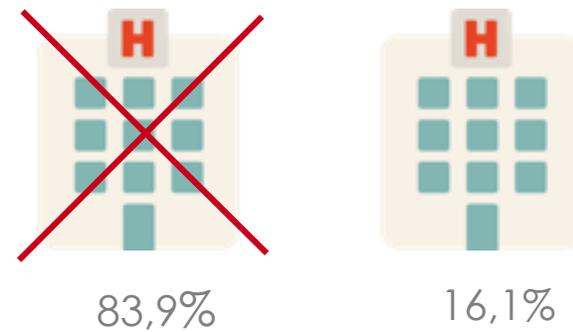
PX WOW:

79,4%

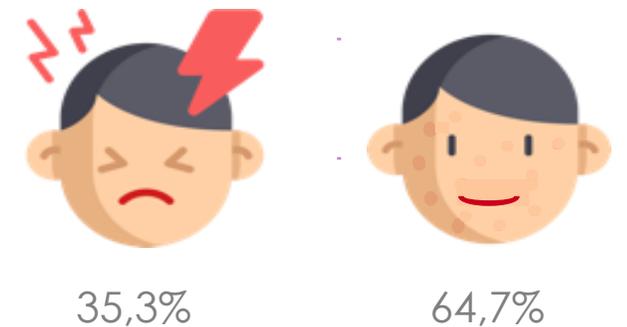
Tiempo desde el diagnóstico



Hospitalización u operación



Complicaciones durante el proceso



# ENFERMEDADES RESPIRATORIAS

## PRIMEROS SÍNTOMAS

Antes de ir al médico, en la farmacia supieron aconsejarme qué tomar ante mis síntomas

Encontré a mi disposición información que me ayudó a reconocer mis síntomas

En la farmacia me aconsejaron acudir al médico ante mis síntomas

58,9%

## PRUEBAS

El equipo estuvo pendiente de mí en todo momento

Me explicaron por qué y para qué necesitaba las pruebas el tratamiento que tenía que llevar a cabo y por qué

En todo momento usaron un lenguaje adaptado a mí, sin tecnicismos

90,2%

## DIAGNÓSTICO

El médico me explicó los básicos de mi enfermedad: en qué consiste

El médico me resumió el tratamiento que tenía que llevar a cabo, y por qué

El médico me trasladó de manera concreta y segura lo que tenía, sin dudar sobre el diagnóstico

90,9%

## CORRESPONSABILIDAD

Me dieron facilidades para coordinar citas con distintos especialistas

Durante el tratamiento, he recibido consejos/ayuda para adaptarme a mi día a día

Por la información que me ha dado mi médico sé cómo gestionar mis crisis/complicaciones

Si tengo alguna duda/complicación puedo contactar en todo momento con mi referente

79,5%



### Roles más importantes:

Alergólogo@ & Neumólogo@

Empatía: 7,8  
Profesionalidad: 8,2



Alergólogo@ & Neumólogo@

Empatía: 7,9  
Profesionalidad: 8,1



Alergólogo@ & Neumólogo@

Empatía: 8,0  
Profesionalidad: 8,2



Alergólogo@ & Neumólogo@

Empatía: 7,9  
Profesionalidad: 8,2



## COMPLICACIÓN

En el centro hospitalario supieron motivarme para que siguiera cuidando de mi salud como antes

Me ofrecieron consejos que me ayudaron a cuidarme mejor y evitar recaídas

Me explicaron los motivos de la crisis: a qué se debió y si hice algo que la desencadenara

72,5%

Al contar mi caso y pedir cita, me dieron cita con prioridad con mi neumólogo ese mismo día

## HOSPITALIZACIÓN

Durante mi hospitalización todos conocían mi situación

Me explicaron cómo me voy a sentir yo tras salir del hospital (qué puedo hacer y qué no, qué consecuencias tiene en mi día a día, etc.

Durante la hospitalización, el equipo médico controló la situación en cada momento

84,2%

En todo momento me explicaron los pasos que iba a vivir, desde que entré en el hospital hasta que salí



Roles más importantes:

Neumólogo@

**Empatía: 8,5**  
**Profesionalidad: 8,6**



Neumólogo@

**Empatía: 8,6**  
**Profesionalidad: 8,6**



# ENFERMEDADES RESPIRATORIAS

PRIMEROS  
SÍNTOMAS

59%

PRUEBAS

90%

DIAGNÓSTICO

91%

CORRESPONSABILIDAD

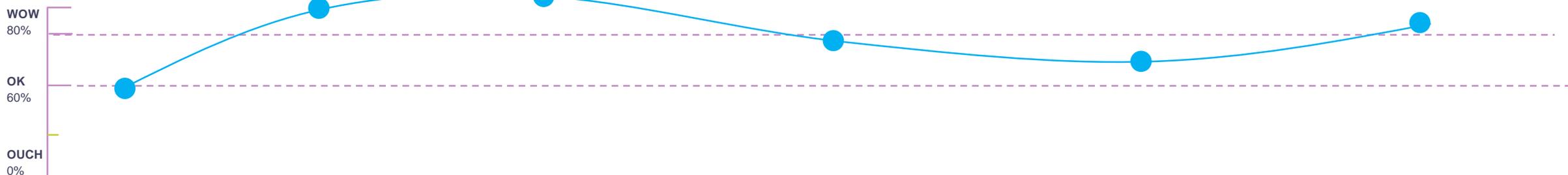
79%

COMPLICACIÓN

72%

HOSPITALIZACIÓN

84%



Roles más importantes:

Alergólogo@ &  
Neumólogo@

Empatía: 7,8  
Profesionalidad: 8,2



Alergólogo@  
& Neumólogo@

Empatía: 7,9  
Profesionalidad: 8,1



Alergólogo@  
& Neumólogo@

Empatía: 8,0  
Profesionalidad: 8,2



Alergólogo@  
& Neumólogo@

Empatía: 7,9  
Profesionalidad: 8,2



Neumólogo@

Empatía: 8,5  
Profesionalidad: 8,6



Neumólogo@

Empatía: 8,6  
Profesionalidad: 8,6

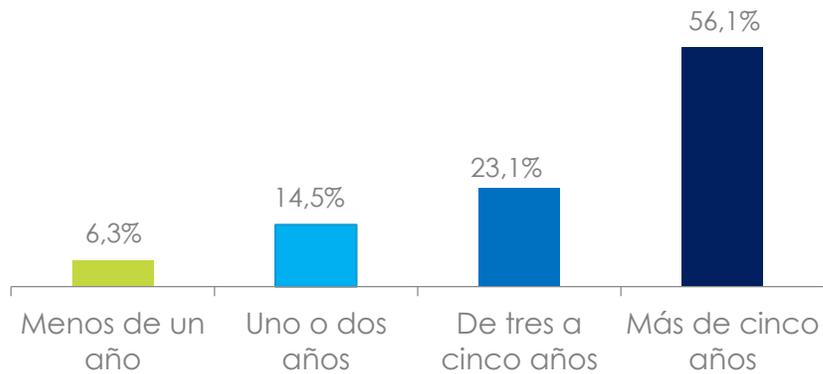


# DIABETES

PX WOW:



Tiempo desde que se diagnosticó la diabetes



Complicaciones durante el proceso



11,3%

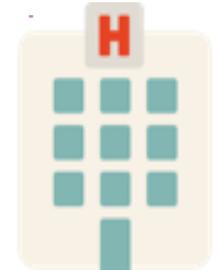


88,7%

Hospitalización u operación



34,4%



65,6%

# DIABETES

## DIAGNÓSTICO

El médico me explicó los básicos de mi enfermedad y en qué consiste

El médico me resumió qué tenía que hacer desde ese momento para cuidarme

Desde el primer momento tuve una figura referente para acompañarme a lo largo de mi patología

El médico me trasladó los mensajes clave para contarle a mi familia/en y/o en el trabajo

70%

## CORRESPONSABILIDAD

Me dieron facilidades para coordinar citas con distintos especialistas

Durante el tratamiento, he recibido consejos/ayuda para adaptarme a mi día a día

Por la información que me ha dado mi médico sé cómo gestionar mis crisis

69%

## COMPLICACIÓN

En el centro hospitalario supieron motivarme para que siguiera cuidando de mi diabetes

Me ofrecieron consejos que me ayudaron a cuidarme mejor y evitar recaídas

Me explicaron los motivos de la complicación: a qué se debió y si hubo algo que la desencadenara

58%

## HOSPITALIZACIÓN

Todos conocían mi situación (qué medicación tomo, la dosis...)

Me explicaron cómo me voy a sentir yo tras salir del hospital

Durante la operación/hospitalización, el equipo médico controló la situación en cada momento

En todo momento me explicaron los pasos que iba a vivir, desde que entré en el hospital hasta que salí

81%

89%

95%

50%

47%

63%

65%

79%

72%

52%

64%

76%

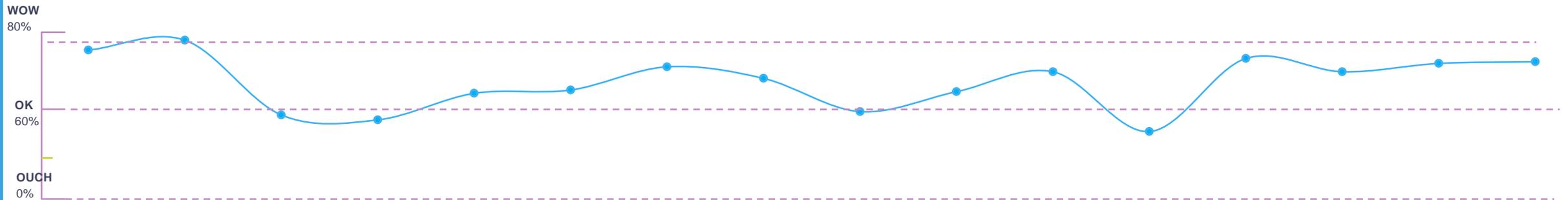
40%

84%

76%

81%

82%



Roles más importantes:

Endocrin@

Empatía: 8,0  
Profesionalidad: 8,3



Endocrin@

Empatía: 8,3  
Profesionalidad: 8,6



Endocrin@

Empatía: 7,9  
Profesionalidad: 8,2



Médic@ Familia

Empatía: 8,5  
Profesionalidad: 8,5



# DIABETES

## DIAGNÓSTICO

70%

## CORRESPONSABILIDAD

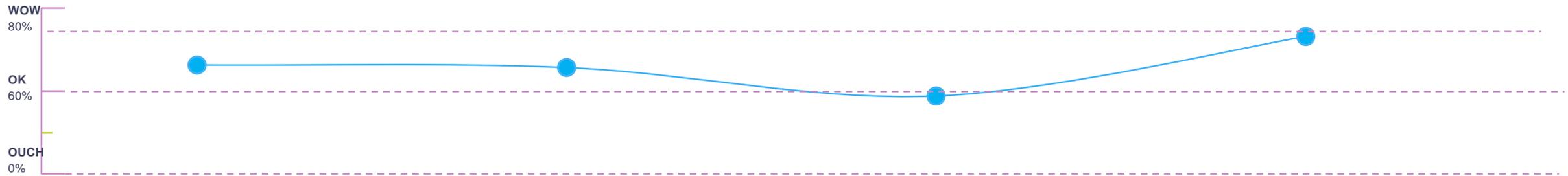
69%

## COMPLICACIÓN

58%

## HOSPITALIZACIÓN

81%



Roles más importantes:

### Endocrin@

Empatía: 8,0  
Profesionalidad: 8,3



### Endocrin@

Empatía: 8,3  
Profesionalidad: 8,6



### Endocrin@

Empatía: 7,9  
Profesionalidad: 8,2



### Médic@ Familia

Empatía: 8.5  
Profesionalidad: 8.5

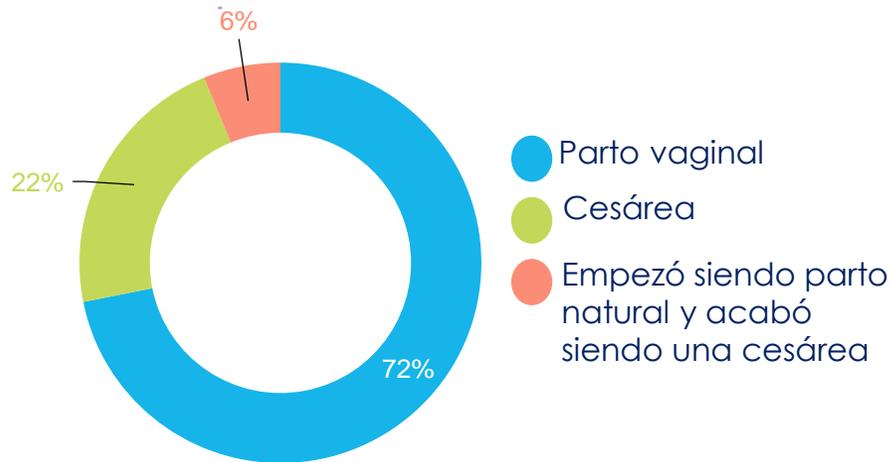


## PX WOW:

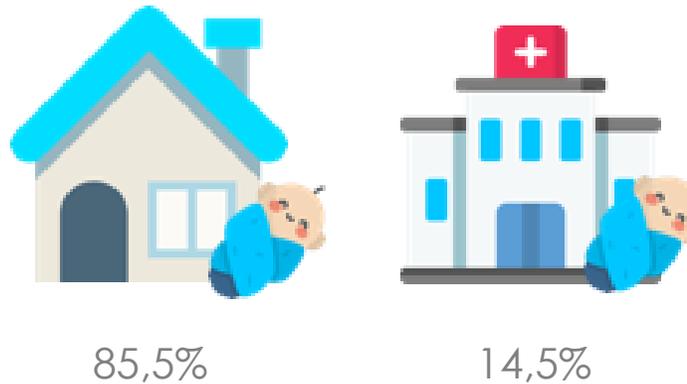
72,2%

El 60% eran mamás primerizas

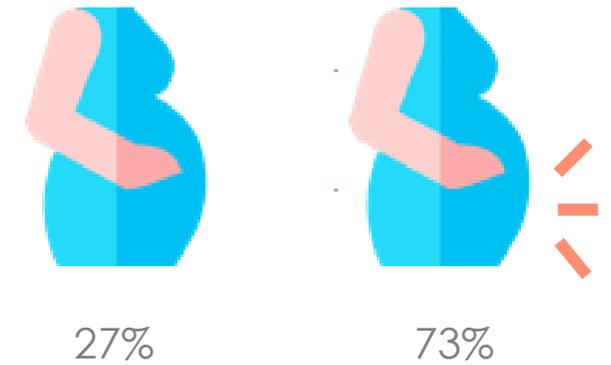
Tipo de parto



El bebé pasa por la UCI de neonatología



Complicaciones durante el embarazo



# EMBARAZO

## DIAGNÓSTICO

Durante la primera consulta, el médico me dedicó tiempo para responder a todas mis dudas

El médico me resumió que tenía que hacer desde ese momento para cuidarme

Desde el primer momento tuve una figura referente para acompañarme a lo largo de mi embarazo

Tras darme toda la información, el médico me resaltó que era lo más importante en ese momento

83%

## CORRESPONSABILIDAD

Me dieron facilidades para coordinar citas con distintos especialistas

He recibido consejos/ayuda para adaptarme a mi día a día

Me explicaron qué hacer ante ciertas situaciones/eventos relacionados con mi embarazo

Si tengo alguna duda puedo contactar en todo momento con mi referente

75%

## PRUEBAS

Por la forma en la que me acogieron, nada más entrar me hicieron sentir tranquila y protegida

Durante las pruebas, se interesaron en saber qué tal estaba llevando el embarazo

Durante la prueba me iban explicando qué veían respondiendo a todas mis preguntas

Salí de la consulta conociendo los resultados de las pruebas y sus implicaciones

90%

## COMPLICACIÓN

Supieron motivarme para que siguiera cuidando de mi embarazo como antes

Me ofrecieron consejos que me ayudaron a cuidarme mejor y evitar que volviera a pasar la desencadenara

Me explicaron los motivos de la complicación: a qué se debió y si hubo algo que la desencadenara

Al contar mi caso y pedir cita, me dieron prioridad con mi ginecólogo ese mismo día

79%

96%

89%

61%

87%

85%

66%

76%

75%

91%

88%

92%

90%

82%

81%

82%

69%

WOW



Roles más importantes:

Ginecólog@  
u Obstetra

Empatía: 8,6  
Profesionalidad: 8,9



Ginecólog@  
u Obstetra

Empatía: 8,7  
Profesionalidad: 8,9



Ginecólog@  
u Obstetra

Empatía: 8,5  
Profesionalidad: 8,7



Ginecólog@  
u Obstetra

Empatía: 8,7  
Profesionalidad: 8,8



# EMBARAZO

## PARTO

Las clases de preparación al parto me sirvieron para conocer cosas que no conocía

Se interesaron por conocerme mejor mi embarazo para personalizar las clases de preparación al parto

En todo momento, durante el parto, se respetaron mis decisiones

83%

## UCI

La UCI de neonatología contamos con las comodidades necesarias

Pude estar acompañando a mi bebé todo el tiempo que quise, no había restricciones de entrada

Tenía información sobre el diagnóstico de mi bebé y su evolución

El centro contaba con webcam o dispositivos en remoto para ver al bebé cuando no estábamos allí

75%

## PRIMEROS DÍAS EN EL HOSPITAL

Tras el parto, se respetaron mis momentos de intimidad y descanso con el bebé

Resolvieron todas mis dudas sobre la lactancia materna hasta asegurarse que podría hacerlo sola

Me dieron información sobre cuidados y consejos para cuidar al bebé durante los primeros días en casa

76%

## PRIMEROS DÍAS EN CASA

Si lo necesitaba, tenía a mi disposición apoyo emocional tras el parto

Tras el alta, se pusieron en contacto conmigo para asegurarse de que estoy bien

Si tenía alguna duda con respecto a la lactancia u otros temas, tenía un referente con quién ponerme en contacto

Tenía un canal directo de contacto para ponerme en contacto en caso de cualquier incidencia

37%

71%

35%

79%

86%

43%

62%

79%

10%

83%

74%

82%

66%

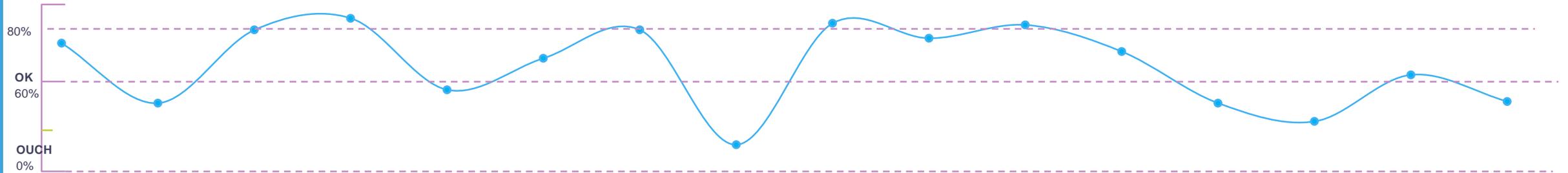
35%

24%

52%

36%

WOW



Roles más importantes:

Matrona

Empatía: 8,7  
Profesionalidad: 8,9



Pediatra

Empatía: 7,7  
Profesionalidad: 9,8



Enfermer@

Empatía: 8,1  
Profesionalidad: 8,3



Matrona

Empatía: 8,7  
Profesionalidad: 8,7



# EMBARAZO

## DIAGNÓSTICO

83%

## CORRESPONSABILIDAD

75%

## PRUEBAS

90%

## COMPLICACIÓN

79%

## PARTO

83%

## UCI

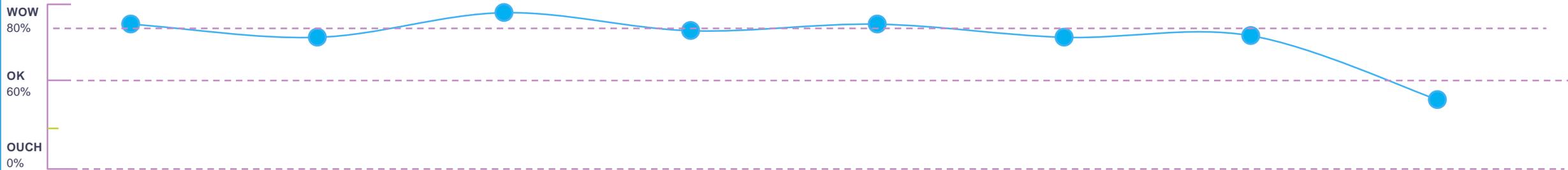
75%

## PRIMEROS DÍAS EN EL HOSPITAL

76%

## PRIMEROS DÍAS EN CASA

37%



### Roles más importantes:

Ginecólog@  
u Obstetra

Empatía: 8,6  
Profesionalidad: 8,9



Ginecólog@  
u Obstetra

Empatía: 8,7  
Profesionalidad: 8,9



Ginecólog@  
u Obstetra

Empatía: 8,5  
Profesionalidad: 8,7



Ginecólog@  
u Obstetra

Empatía: 8,7  
Profesionalidad: 8,8



Matrona

Empatía: 8,7  
Profesionalidad: 8,9



Pediatra

Empatía: 7,7  
Profesionalidad: 9,8



Enfermer@

Empatía: 8,1  
Profesionalidad: 8,3



Matrona

Empatía: 8,7  
Profesionalidad: 8,7



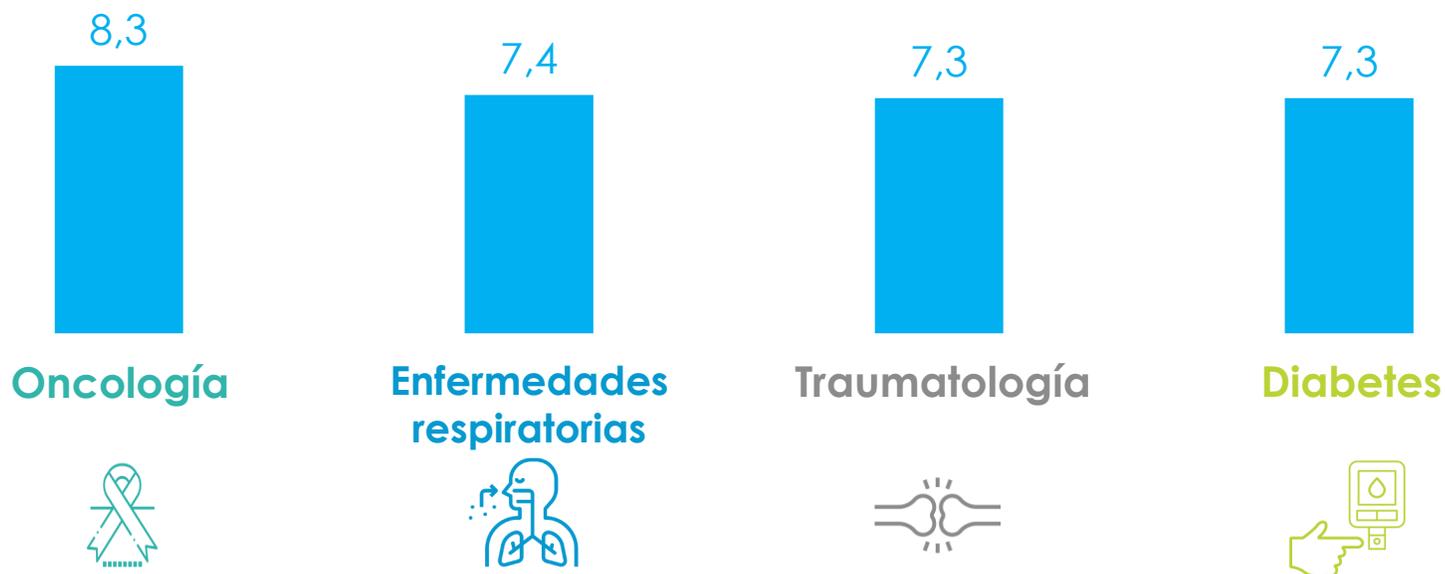
## El objetivo de todos: mejorar la salud

La motivación de los más de 260.000 profesionales sanitarios que trabajan en el sector privado de la salud es mejorar la salud de sus pacientes.

Por esto, nos hemos preguntado: además de lo clínico, ¿ayuda la experiencia de paciente a mejorar la percepción que tiene el paciente?

# ¿Cómo es la percepción de mejora de salud del paciente?

Evaluación percepción de salud (0-10)

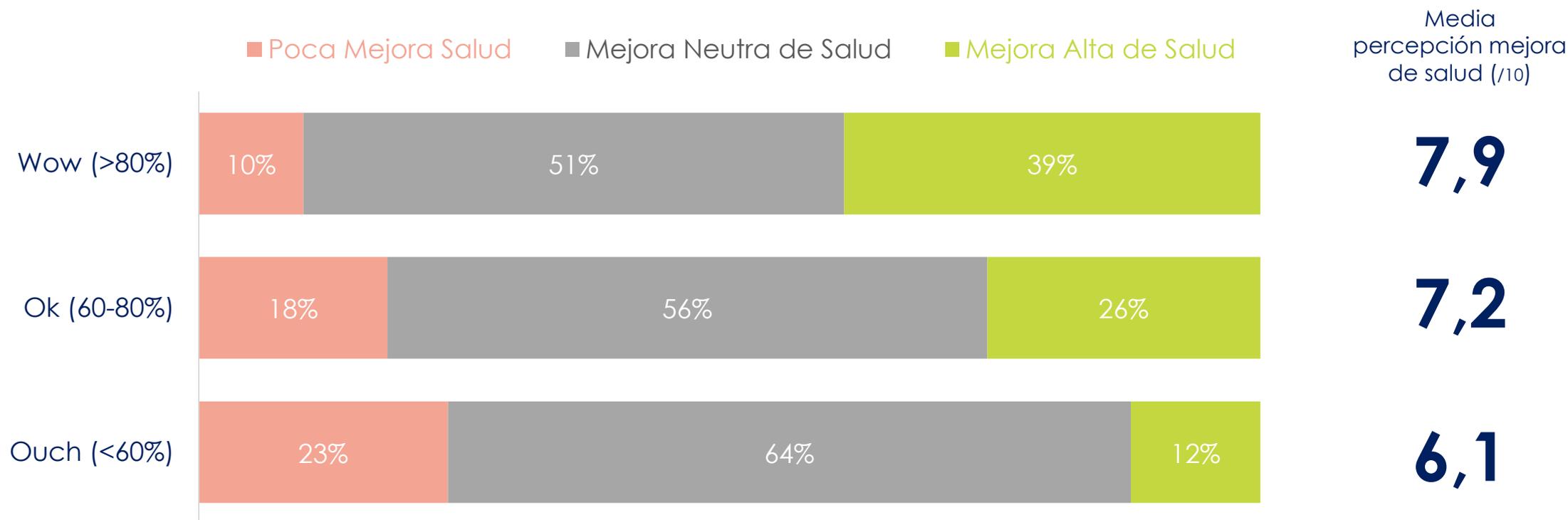


¿Cuál es la sensación que más impacta?



# ¿Trabajar la PX tiene impacto en la salud?

Evaluación percepción de salud según el cumplimiento de PX WOW



A medida que el paciente vive una **mejor experiencia**, la **percepción sobre su estado de su salud también mejora**

# ¿Qué es lo que más influye?



## Diagnóstico

“El médico me trasladó los **mensajes clave para contarlo** y saber responder a las principales preguntas”

Media mejora salud

8,3

8,7

8,6

Rol que más impacta:  
**oncólogo@**



mejora salud para >80 PX WOW

mejora salud (para %Sí)



## Hospitalización

“Me explican **cómo me voy a sentir** al salir de la operación”

Media mejora salud

7,3

8,1

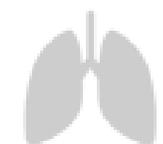
8

Rol que más impacta:  
**traumatólogo@**



mejora salud para >80 PX WOW

mejora salud (para %Sí)



ENFERMEDADES RESPIRATORIAS

## Hospitalización

“En todo momento **me explicaron lo que voy a vivir**, desde que entré hasta que salí”

Media mejora salud

7,4

8,3

8,2

Rol que más impacta:  
**neumólogo@**



mejora salud para >80 PX WOW

mejora salud (para %Sí)



DIABETES

## Corresponsabilidad

“He **recibido consejos/ayuda** para adaptarme a mi día a día”

Media mejora salud

7,3

7,7

7,6

Rol que más impacta:  
**Médic@ de familia**



mejora salud para >80 PX WOW

mejora salud (para %Sí)

¿Cómo podemos mejorar desde el sector  
esa percepción de salud?



**Llegando más a los pacientes**



**Acompañándoles cuando están en casa**



**Dando servicios que ayuden más allá del proceso**



**Entendiendo los procesos desde la perspectiva de paciente**

## Llegando más a los pacientes

El sistema de salud privado ya cuenta con **más 10,3\*** millones de pacientes (asegurados + mutualistas) lo que supone un incremento del **4,3%** respecto a 2017

- ¿En qué podemos basar nuestra relación con el paciente para fidelizarle?
- ¿La percepción en la mejora de la salud fideliza?

## Y, ¿cómo hacemos que sigan con nosotros?



**REFERENTES**

**CONTACTO PARA  
DUDAS**

**CONSEJOS PARA  
CUIDARSE**



**SOLUCIÓN DESDE URGENCIAS**

**PROTECCIÓN DE MI  
DIABETES**

**CERTEZA DE QUE ME HE  
CURADO**



**COORDINACIÓN DE CITAS**

**AGILIDAD EN URGENCIAS**

# La oportunidad: el acompañamiento al paciente

Cumplimiento agregado hechos (%)



**54%**



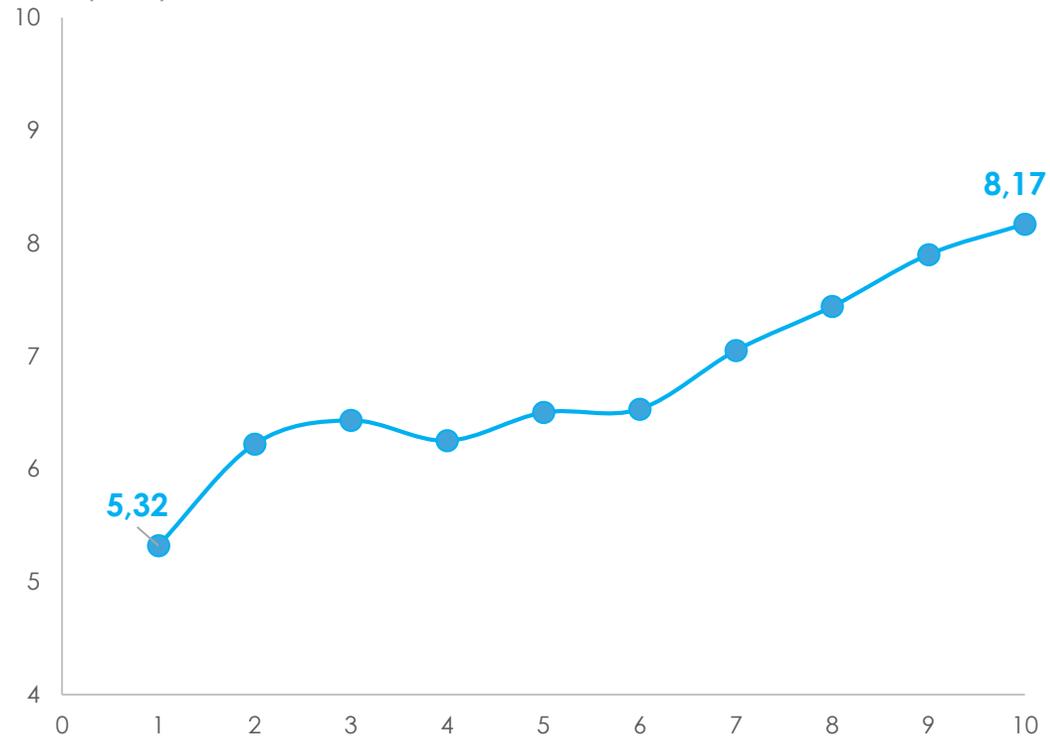
**84%**



**70%**

# La percepción de mejora de salud, fideliza

Probabilidad de volver  
(1-10)



Percepción mejora de Salud  
(1-10)



## Acompañándoles cuando están en casa

El paciente convive con su proceso los 365 días del año independientemente de su contacto con nosotros. En este sentido, la implicación con el tratamiento es un aspecto crucial para **evitar recaídas, consultas de repetición y uso de urgencias**

- ¿Cómo abordamos la experiencia del paciente cuándo no está con nosotros?
- ¿Se trabaja también en los momentos médicos?
- ¿Cuál es el rol clave?
- ¿El uso de Apps de salud ayuda al paciente?

## En la corresponsabilización cumplimos los básicos

Lo que mejor hacemos es anticipar al paciente qué hacer cuando ocurre un contratiempo



### AYUDA EN LA GESTIÓN DEL PROCESO

Coordinación de citas

77%

### GESTIÓN DE UNA CRISIS

Contacto para dudas

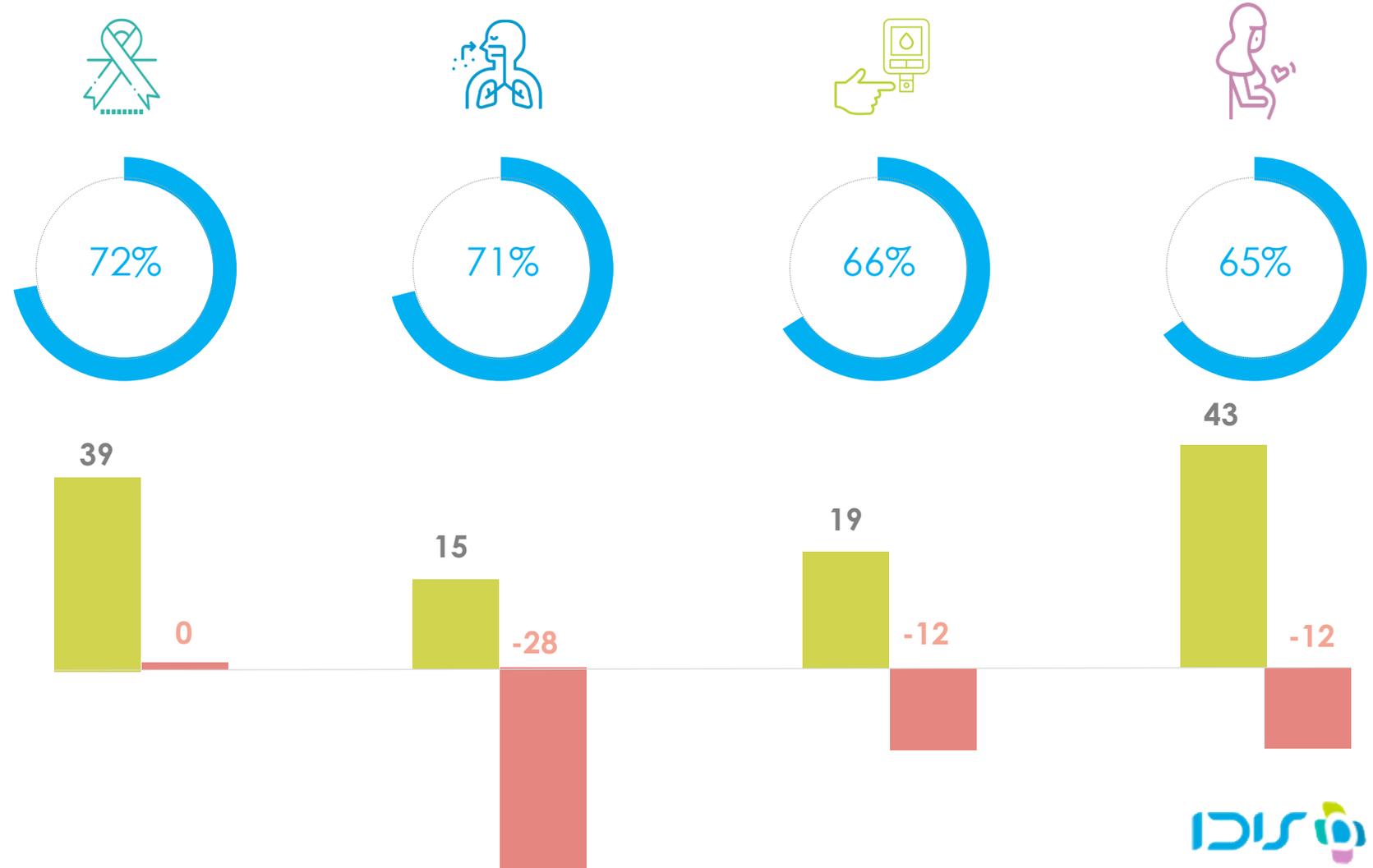
78%

Saber cómo gestionar las crisis

82%

# Podemos ayudar más al paciente en su día a día

Cumplimiento hecho (% sí): "Durante el tratamiento he recibido consejos/ayuda para adaptarme a mi día a día"



# Un mito: ¿quiénes son los más implicados?



Jóvenes (<35)

Vs

Mayores (>55)



Recién diagnosticados

Vs

Diagnosticados hace +5 años



Viven solos

Vs

Viven en familia



Han vivido una crisis

Vs

No han vivido una crisis

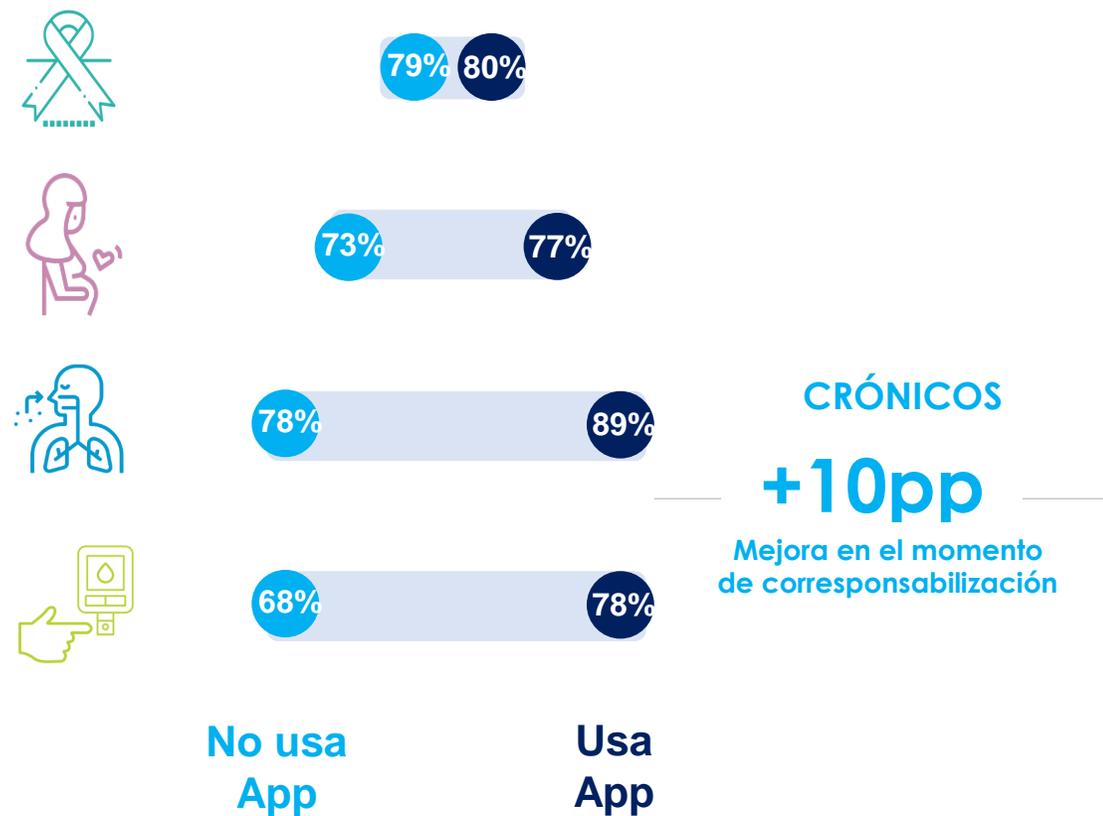


El momento de corresponsabilidad se cumple al 74%

No hay diferencias significativas en este momento para los distintos perfiles

# En los crónicos, las APPs ayudan a corresponsabilizarse

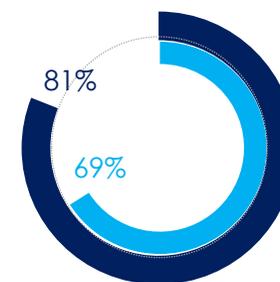
Cumplimiento de momento "corresponsabilidad"  
Según proceso (%sí)



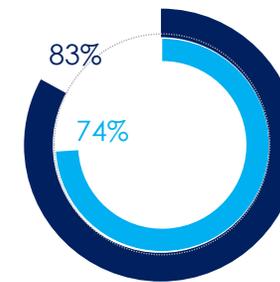
## Usar la APP principalmente contribuye

A los hechos acerca de ayuda/consejos y el contacto para dudas

Cumplimiento hecho (% Sí) pacientes crónicos



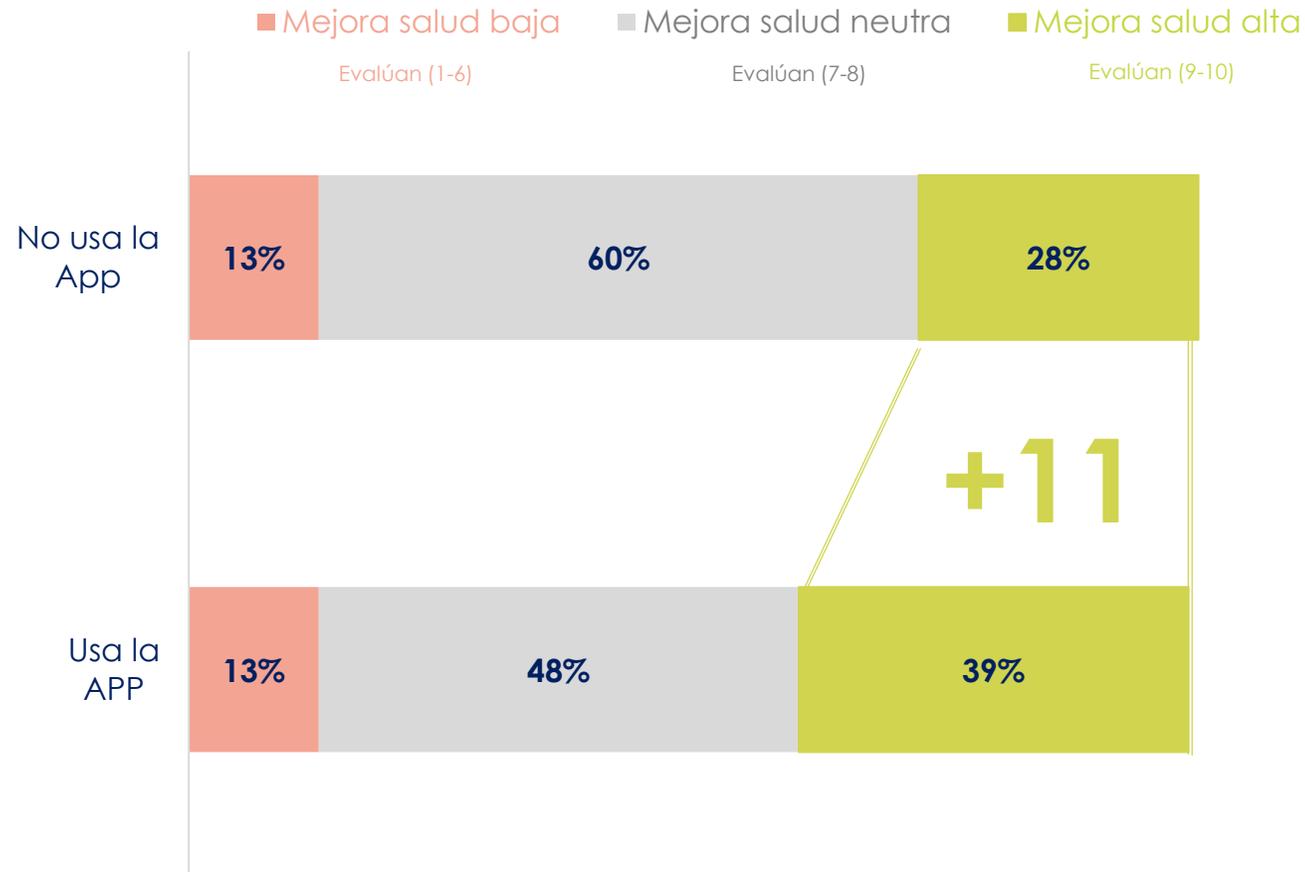
RECIBO CONSEJOS  
PARA ADAPTARME  
AL DÍA A DÍA



SI TENGO DUDAS  
PUEDO CONTACTAR

# Impactando directamente en su percepción de mejor salud

Evaluación percepción de salud según el uso/no uso de Apps de salud



“El uso de APPs te permite controlar la sensación de que estás avanzando en tu proceso”



# La corresponsabilidad tiene impacto en la percepción de la salud

El momento de corresponsabilización está en el TOP 3 impacto en salud



#3

Posición en el Ranking impacto en salud



#3

Aumento impacto en salud si > 80% PXWOW

+0,3



#1

+0,4

+0,4

## Dando servicios que ayuden más allá del proceso

Entender la vivencia del paciente implica saber de qué otra forma podemos ayudarlo en aspectos que van más allá del propio proceso. En este sentido, los servicios sanitarios nos ayudan a dar una atención integral al paciente, cubriendo no solo el proceso sino todo lo que se deriva de él.

- ¿Qué oportunidades nos surgen para ayudar al paciente a través del uso de servicios sanitarios?

# Ofrezcamos lo que nos piden los pacientes

Analizando la experiencia de todos los pacientes, vemos qué aspectos son los más importantes para ellos. Esto nos da las bases para crear nuevos servicios que realmente ayuden a los pacientes

## UN REFERENTE QUE ME ACOMPañE DURANTE TODO EL PROCESO

## CONSEJOS Y AYUDA PARA ADAPTARME A MI "NUEVO" DÍA A DÍA

### ¿Qué es lo más importante para cada proceso?



Consejos para evitar recaídas  
y gestionar mis crisis



Resolución de dudas  
sobre la lactancia



Facilidades para coordinar  
citas entre especialistas



Explicación de los  
últimos resultados



Información sobre qué hacer y  
qué evitar para sentirme mejor

# Porque impacta directamente en su percepción de mejora de salud

*“Durante el tratamiento **he recibido consejos/ayuda** para adaptarme a mi día a día”*

*“Si tengo alguna duda o complicación puedo **contactar con mi referente** en todo momento”*

Cumplimiento (%Sí)  
para mejora salud Alta

83%

70%

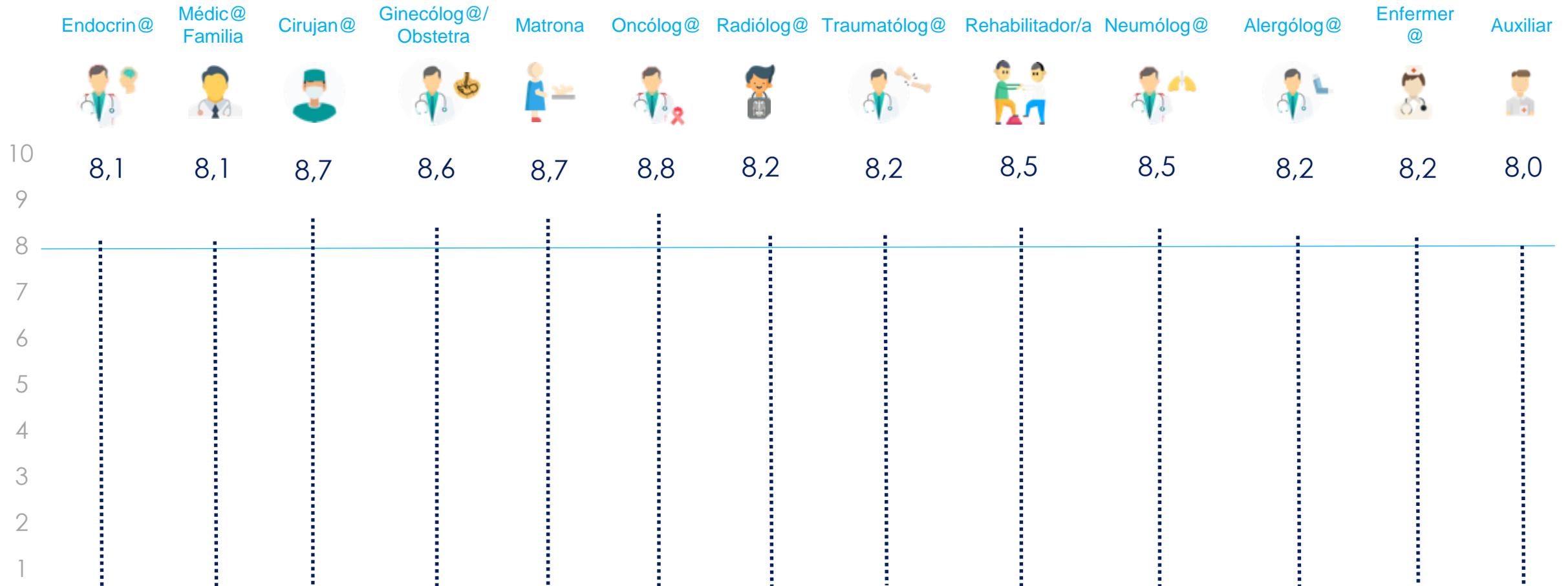
Cumplimiento  
Media estudio (%Sí)

70%

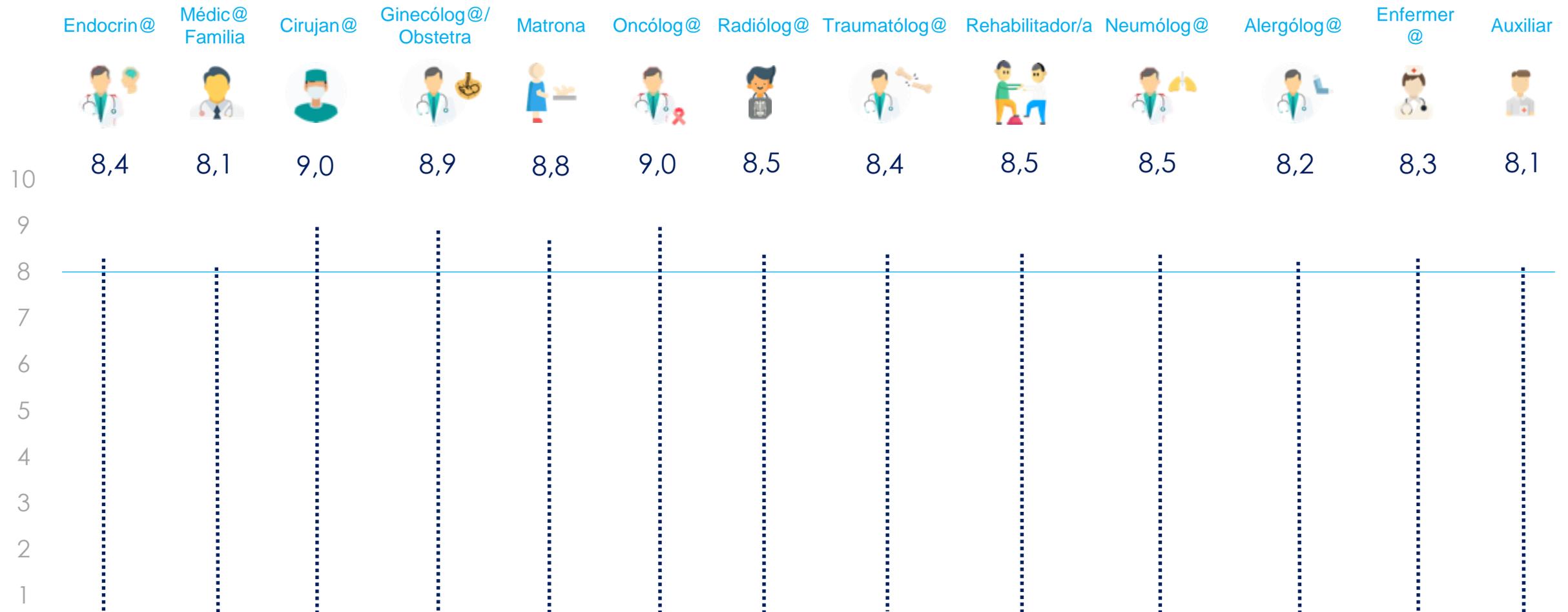
64%

Los que perciben alta mejora de salud han tenido más consejos (+13%) y más referentes (+6%)

# La humanidad, presente en cada interacción



# También la profesionalidad



CUANTO +  
MEJORA LA PX

+ PERCEPCIÓN  
MEJORA SALUD



# American Journal of Medical Quality

The screenshot shows the journal's website with a navigation bar (Home, Browse, Submit Paper, About, Subscribe) and a search bar. The article title is "Patients' Perceptions of Care Are Associated With Quality of Hospital Care" with a subtitle "A Survey of 4605 Hospitals". Authors listed are Spencer M. Stein, BA, Michael Day, MD, MPhil, Raj Karia, MPH, and others. It was first published on April 16, 2014, and is a Research Article. There is a "Download PDF" button and an "Article information" dropdown. An Altmetric score of 11 is displayed. The abstract text is as follows:

**Abstract**

Favorable patient experience and low complication rates have been proposed as essential components of patient-centered medical care. Patients' perception of care is a key performance metric and is used to determine payments to hospitals. It is unclear if there is a correlation between technical quality of care and patient satisfaction. The study authors correlated patient perceptions of care measured by the Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems scores with accepted quality of care indicators. The Hospital Compare database (4605 hospitals) was used to examine complication rates and patient-reported experience for hospitals across the nation in 2011. The majority of the correlations demonstrated an inverse relationship between patient experience and complication rates. This negative correlation suggests that reducing these complications can lead to a better hospital experience. Overall, these results suggest that patient experience is generally correlated with the quality of care provided.

The study authors correlated patient perceptions of care measured by the Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems scores with accepted quality of care indicators.

# HSR Health Service Research

**HSR** HEALTH SERVICES RESEARCH  
Impacting Health Practice and Policy Through  
State-of-the-Art Research and Thinking

Health Serv Res. 2010 Aug; 45(4): 1024–1040.  
doi: [10.1111/j.1475-6773.2010.01122.x](https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2010.01122.x)

PMCID: PMC2910567

## The Relationship between Patients' Perception of Care and Measures of Hospital Quality and Safety

[Thomas Isaac](#), [Alan M Zaslavsky](#), [Paul D Cleary](#), and [Bruce E Landon](#)

[Author information](#) ▶ [Copyright and License information](#) ▶

This article has been [cited by](#) other articles in PMC.

### Abstract

Go to:

#### Background

The extent to which patient experiences with hospital care are related to other measures of hospital quality and safety is unknown.

#### Methods

We examined the relationship between Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems scores and technical measures of quality and safety using service-line specific data in 927 hospitals. We used data from the Hospital Quality Alliance to assess technical performance in medical and surgical processes of care and calculated Patient Safety Indicators to measure medical and surgical complication rates.

- The overall rating of the hospital and willingness to recommend the hospital had strong relationships with technical performance in all medical conditions and surgical care (correlation coefficients ranging from 0.15 to 0.63;  $p < .05$  for all).
- Patient experiences of care were related to measures of technical quality of care, supporting their validity as summary measures of hospital quality. Further study may elucidate implications of these relationships for improving hospital care.

# The New England Journal of Medicine



The NEW ENGLAND JOURNAL of MEDICINE

HOME ARTICLES & MULTIMEDIA ▾ ISSUES ▾ SPECIALTIES & TOPICS ▾ FOR AUTHORS ▾ CME >

**SPECIAL ARTICLE**

## Patients' Perception of Hospital Care in the United States

Ashish K. Jha, M.D., M.P.H., E. John Orav, Ph.D., Jie Zheng, Ph.D., and Arnold M. Epstein, M.D., M.A.  
N Engl J Med 2008; 359:1921-1931 | October 30, 2008 | DOI: 10.1056/NEJMsa0804116

Share:     

Abstract Article References Citing Articles (311)

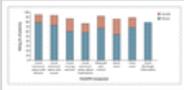
**BACKGROUND**  
Patients' perceptions of their care, especially in the hospital setting, are not well known. Data from the Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) survey provide a portrait of patients' experiences in U.S. hospitals.

[Full Text of Background...](#)

**METHODS**  
We assessed the performance of hospitals across multiple domains of patients' experiences. We examined whether key characteristics of hospitals that are thought to enhance patients' experiences (i.e., a high ratio of nurses to patient-days, for-profit status, and nonacademic status) were associated with a better experience for patients. We also examined whether a hospital's performance on the

**MEDIA IN THIS ARTICLE**

**FIGURE 1**



Percentage of Patients Who Reported Satisfaction with Their Care on Specific HCAHPS Components.

**TABLE 1**



N.Engl.J.Med.: Hospitals with a high level of patient satisfaction provided clinical care that was somewhat higher in quality for all conditions examined.



# Resumen de los principales indicadores



PX WOW

80,3%

82,8%

79,4%

72,4%

72,2%

NPS

28,1

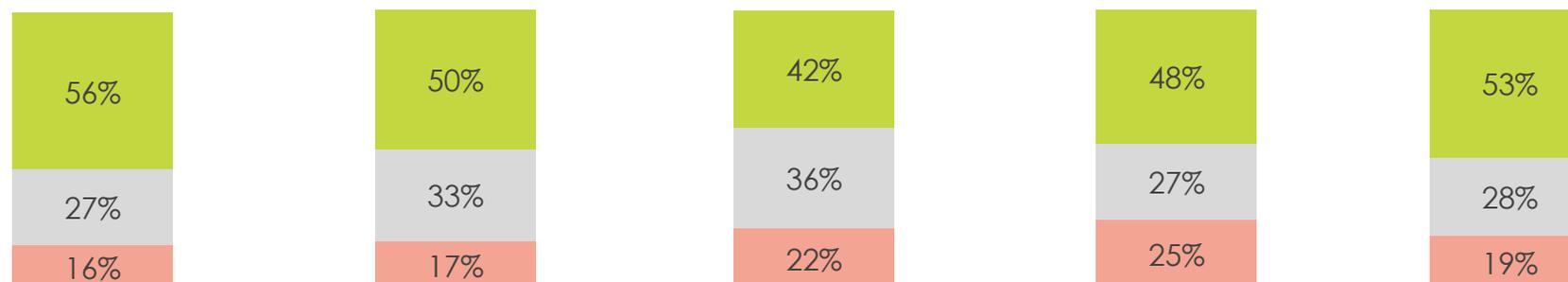
19,5

2,8

8,1

24,3

Probabilidad de volver



■ Mucha (9-10) ■ Neutros (7-8) ■ Poca (0-6)

CUANTO +  
MEJORA LA PX

+ PERCEPCIÓN  
MEJORA SALUD





# Experiencia de Paciente en sanidad privada 2019

## Evolución, procesos y roles