

Presentación

Medida de la Experiencia de Paciente: Indicadores y resultados en sanidad privada

“La Experiencia de Paciente como palanca de la mejora continua”

Dr. Fernando Mugarza



Contenido

Experiencia de Paciente
Primer Estudio de Medición en
Sanidad Privada en España



1 Metodología

Expectativas sobre la Sanidad en España (Satisfacción)



2 Experiencia de paciente en Sanidad Privada



3 Conclusiones

Objetivos

Nace para de dar voz a los pacientes en su Experiencia en la Sanidad Privada



- **Tener una foto de la experiencia de paciente.-** Conocer en detalle la esencia de las vivencias de los pacientes en hechos y en emociones para las cinco etapas por las que transita: seguro médico, urgencias, pruebas diagnósticas, consulta y hospitalización.
- **Entender las expectativas.-** Saber que espera el paciente de la Sanidad Privada en cada una de las etapas.
- **Saber dónde actuar.-** Estudiar las fortalezas, mantenerlas y saber dónde y cuando no se está cumpliendo con las expectativas del paciente.
- **Mover a la acción.-** Activar las palancas necesarias, para mejorar los indicadores e incrementar los pacientes satisfechos.

Metodología

- **Qué significa medir Experiencia**

Supone partir del Viaje del Paciente (*Patient Journey*). Para cada una de las 5 etapas se han definido los momentos de interacción que guían la vivencia del paciente, en este caso con una compañía aseguradora o un grupo hospitalario.

- **Cómo se define la Experiencia WOW**

Es la experiencia ideal que el paciente desea vivir. La máxima del estudio es "Partir del paciente para llegar al paciente".

- **Cómo se mide la Experiencia.** Para que una Experiencia sea WOW se deben cumplir 4 sensaciones:

- Facilidad a la hora de vivir la Experiencia.
- Personalización de esa experiencia.
- Confianza no solo en lo que el paciente está viviendo sino también en las personas con las que trata.
- Agilidad y ausencia de trabas a lo largo de toda la Experiencia.

Metodología

- **Fases previas a la encuestas on-line**
 1. Focus Group: Investigación cualitativa con el objetivo de identificar los momentos que viven en cada viaje/vivencia con la sanidad privada, sus expectativas, su grado de satisfacción y el valor y beneficios que aprecian.
 2. Dos Reuniones de Expertos: Analizar la información obtenida y unificar opiniones de todos los agentes implicados (pacientes, aseguradoras de salud, grupos hospitalarios y asociaciones de pacientes).

Comité de Expertos

- Alberto García Romero, Analiza
- Carmen Yélamos, Genesis Care
- Cristina Cerezo, Fresenius
- Dolores Sempere, Mapfre
- Elena Vidal, Adeslas
- Fernando Imbernón, Asisa
- Isabel Urrutia, IMQ
- Javier Fuentes Almagro, Sanitas
- Jorge González, Asociación Española para la Calidad (AEC)
- Jorge Hinojosa, Alianza General de Pacientes (AGP)
- Jorge Luis Lorenzo, HM Hospitales
- José Luis Baquero, Foro Español de Pacientes
- Leticia Moral, Quirónsalud
- Óscar Guerra Rodríguez, Hospitales San Roque
- Paula Vallejo, Vithas

Metodología

Radiografía de la muestra



TARGET

+18 Años
+ Seguro privado

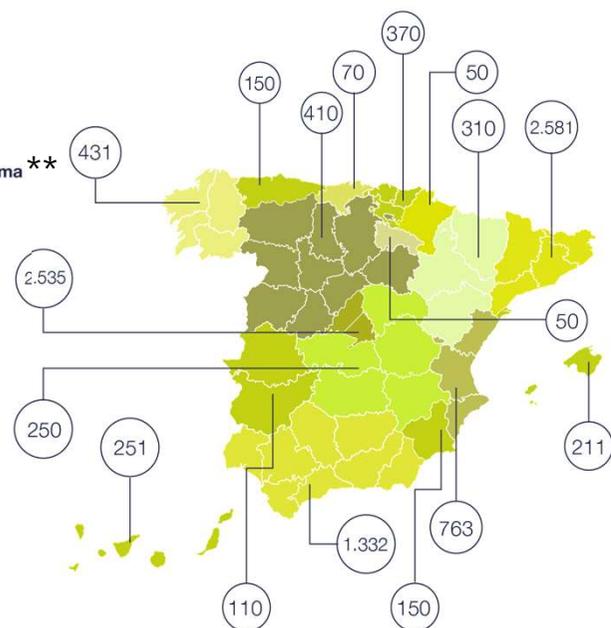
Sexo *



ÁMBITO

Nacional
Población Española
con Seguro Médico

Entrevistas
por comunidad autónoma **



MUESTRA

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

Etapa Seguro:	0,93%
Etapa Urgencias:	1,52%
Etapa Pruebas diagnósticas:	1,21%
Etapa Consulta:	1,25%
Etapa Hospitalización:	2,73%



TRABAJO DE CAMPO

15 /03 - 04/04



ENCUESTA

Online
Duración: 8 min

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

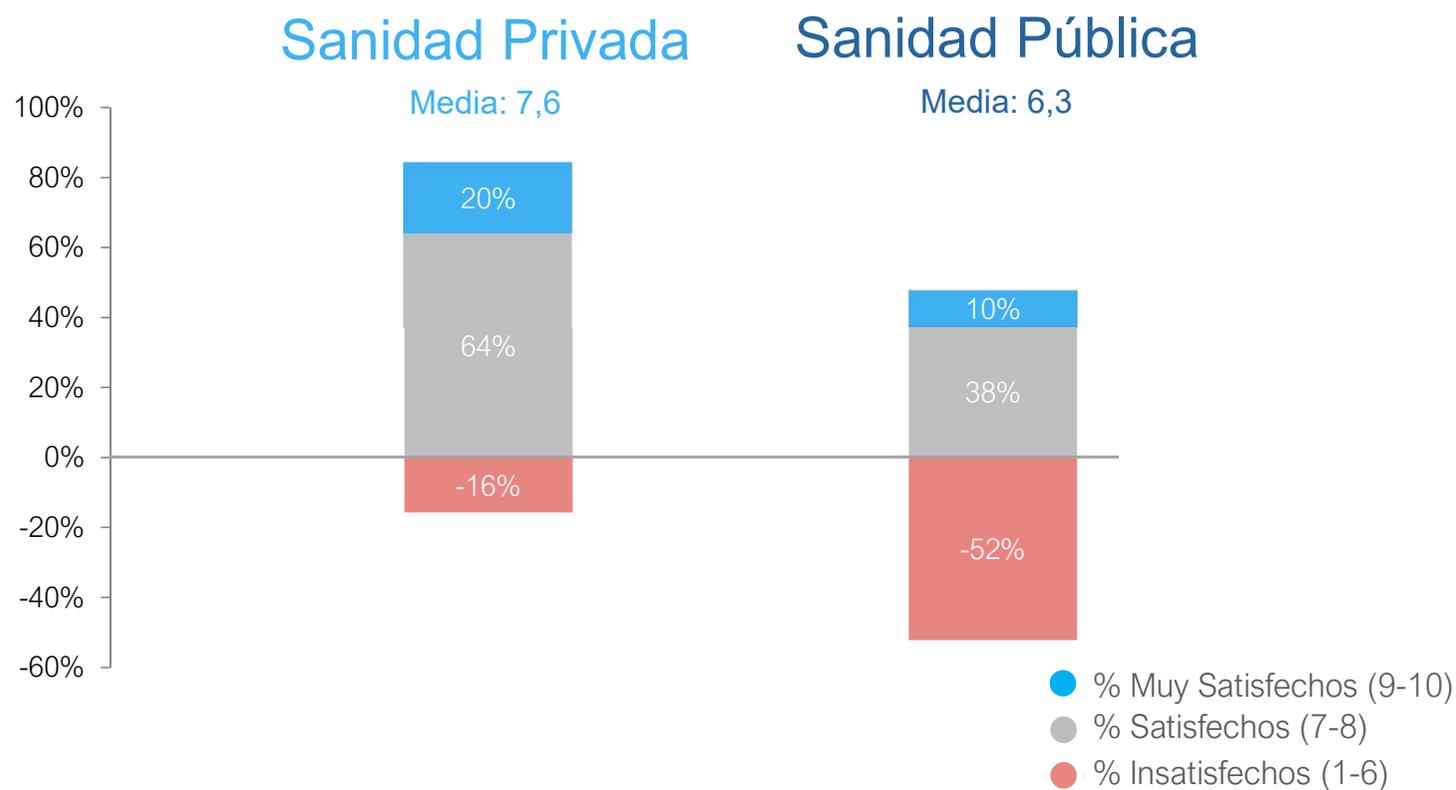
**La distribución de la muestra en las distintas comunidades autónomas de España se ha basado en la penetración de seguro privado de cada zona, según los datos del panel utilizado en la elaboración de este informe (Netquest)

Expectativas sobre la sanidad en España

En este país disponemos de un sistema de salud en el que coexisten el aseguramiento público y privado.

La Sanidad Privada está rompiendo muchos mitos y su número de pacientes se ha visto incrementado en más de un 5% (≈ 500.000 personas*) con respecto al año anterior.

Satisfacción con la Sanidad

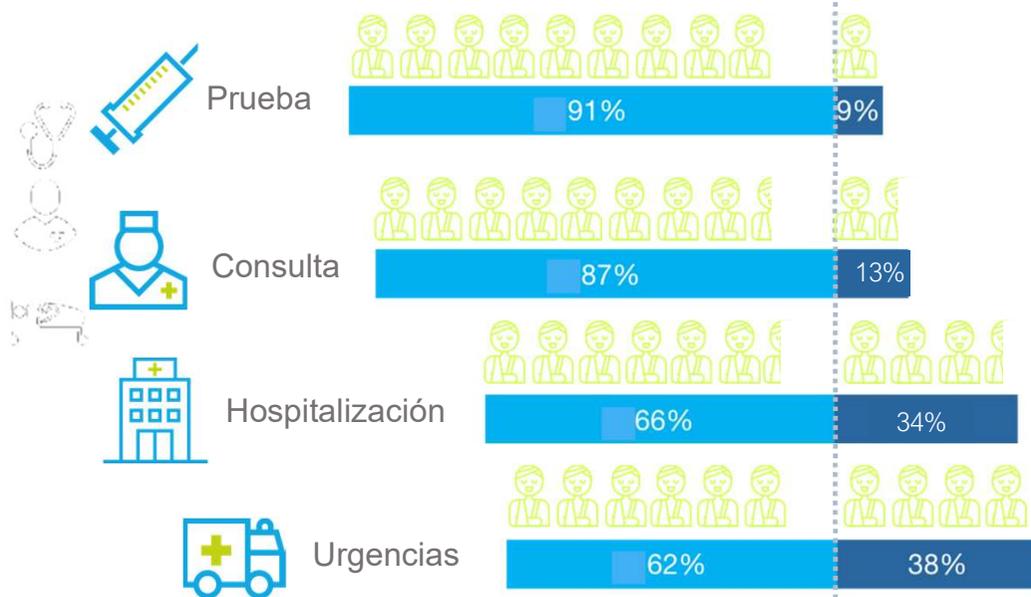


Experiencia de Paciente
Primer Estudio de Medición en
Sanidad Privada en España



¿Qué elegiría el paciente en cada situación?

Sanidad Privada | Sanidad Pública



P. Ante las siguientes situaciones, ¿dónde te dirigirías? n= 10.024

Experiencia de Paciente
Primer Estudio de Medición en
Sanidad Privada en España



En promedio, un 76% de los pacientes escogen la Sanidad Privada



Experiencia de paciente en la Sanidad Privada en España

¿Qué viven los más de 10 millones de pacientes que son atendidos en la Sanidad Privada? Hemos medido lo que viven y sienten.

Hemos analizado, momento a momento, las vivencias de los pacientes que determinan su Experiencia.

¿Qué etapas han vivido los pacientes?

Experiencia de Paciente
Primer Estudio de Medición en
Sanidad Privada en España



Proceso administrativo de aseguramiento



Experiencia de Paciente
Primer Estudio de Medición en
Sanidad Privada en España

CONTRATACIÓN



RENOVACIÓN



B A J A



Fueron claros, sin letra pequeña

86%

El seguro se ajustó a mis necesidades

95%

Pude contratar el seguro de forma sencilla

93%

Me guiaron en mis primeros pasos como cliente

61%

Recibí información relevante para mí

46%

Al renovar, me ofrecieron una ventaja o beneficio

21%

Recibí un aviso informándome de la renovación

56%

Me explicaron por qué subieron la prima

41%

Se interesaron en saber en por qué me iba

41%

Recibí una confirmación de la baja

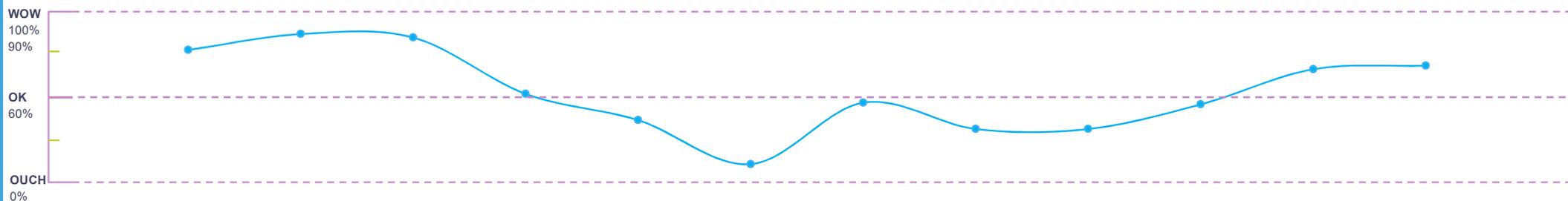
55%

La baja implicó pocos trámites

75%

Respetaron mi decisión

77%



Principales indicadores del seguro médico

● Experiencia WOW **52,6%**
● Satisfacción **7,9**
● NPS **13,8**
● Probabilidad de volver **8,3**

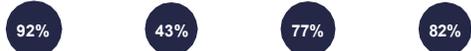
Urgencias

Experiencia de Paciente
Primer Estudio de Medición en
Sanidad Privada en España

ADMISIÓN



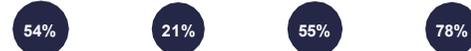
Me hicieron preguntas para detectar gravedad
Me dijeron el tiempo de espera estimado
El trámite de admisión fue rápido (menos de 5 min)
El personal de administración me recibió amablemente



ESPERA



Me hicieron la espera más amena
Alguien pasaba revisando
Estuve en la sala de espera menos tiempo de lo previsto
La sala de espera era cómoda



TRIAJE



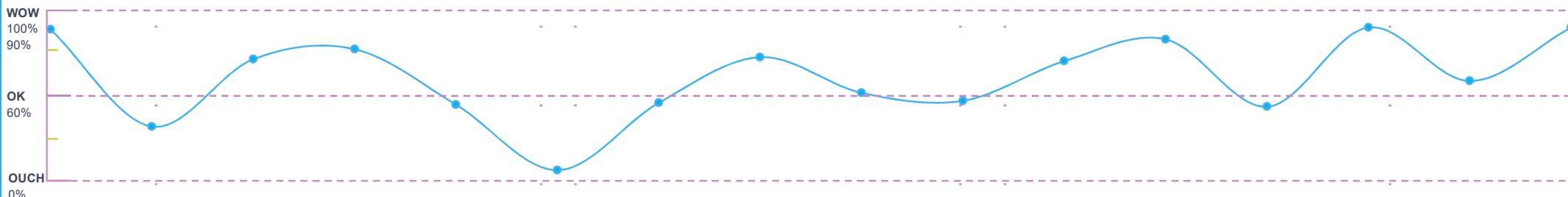
Me explicaron que estaban evaluando la gravedad
Triage informan de gravedad
Recibi resultados de manera inmediata
Me informaron de lo que estaba pasando



CONSULTA



El médico conocía mi caso, no tuve que repetirle
Salí con una solución a mi problema
El tiempo entre pruebas y consulta fue menor a lo esperado
El médico me entendió y me trató con humanidad



Principales indicadores de Urgencias



Pruebas diagnósticas

Experiencia de Paciente
Primer Estudio de Medición en
Sanidad Privada en España

CITA Y RECORDATORIO



- Me dieron opciones de fecha
- Me dijeron cómo prepararme
- Me ofrecieron para hacer la prueba antes
- El plazo fue inferior a 10 días
- Recibí un aviso recordando la cita

AUTORIZACIÓN



- Pude autorizar la prueba sin ir personalmente
- Me explicaron por qué era necesario autorizar
- Pude realizar la autorización de forma sencilla
- Me explicaron cómo autorizar

PRUEBA

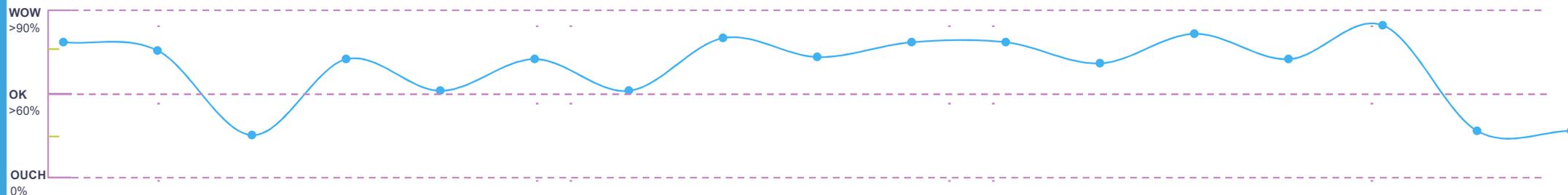


- Me llamaron por mi nombre
- Me explicaron los pasos
- Tiempo de espera inferior a 20 min.
- Equipo pendiente en todo momento

RECOGIDA DE RESULTADOS



- Sabía cómo autorizar a otra persona
- Sabía dónde y cómo recoger los resultados
- Pude descargar resultados online
- Me mandaron un aviso de resultados disponibles



Principales indicadores de Pruebas

- Experiencia WOW **77,8%**
- Satisfacción **7,9**
- NPS **29,7**
- Probabilidad de volver **8,3**



Consulta



Experiencia de Paciente
Primer Estudio de Medición en
Sanidad privada en España

SELECCIÓN DEL CUADRO MÉDICO



- Pude elegir médicos y centros
- Encontré Información online rápido
- Encontré Información con referencias
- Encontré Información del cuadro médico



CITA Y RECORDATORIO



- Pedí la cita directamente con el médico
- Me dieron Opciones de fecha para elegir
- Recibí un Aviso de confirmación
- Me dieron Opciones para ir antes



ADMISIÓN



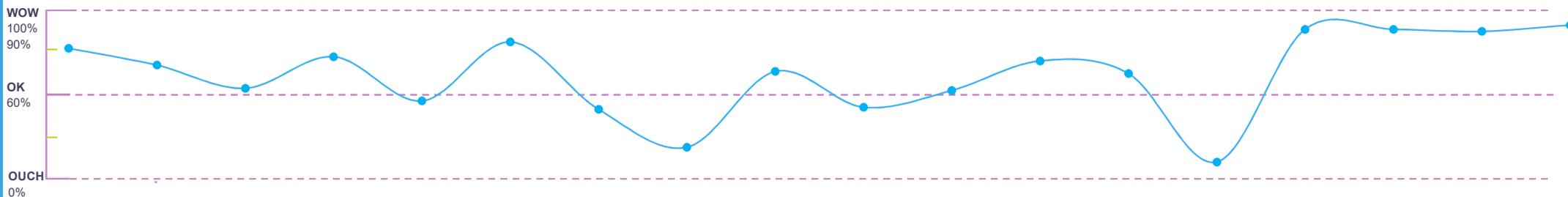
- Me hicieron la Espera más amena
- Me dieron Indicaciones sobre cómo llegar
- Esperé menos de 20 minutos
- Me informaron cuánto esperaría



CONSULTA



- El médico me hizo preguntas
- Sali con una solución a mi problema
- El médico resumió los pasos
- El médico me entendió y me trató con humanidad



Principales indicadores De Consulta

- Experiencia WOW: 80,0%
- Satisfacción: 7,9
- NPS: 24,1
- Probabilidad de volver: 8,2



Hospitalización



Experiencia de Paciente
Primer Estudio de Medición en
Sanidad Privada en España

PRE-INTERVENCIÓN



92%

El médico se interesó en mi
Me explicaron los pasos que iba a vivir
El tiempo entre bajada al quirófano y operación se cumplió
El equipo médico me entendió y me trató con humanidad

92%

94%

86%

95%

INTERVENCIÓN



93%

El equipo médico conocía mi caso, no tuve que repetir
El equipo médico tenía todo controlado, me daba confianza
El tiempo final de la operación fue el que le habían dicho a mi familia
El médico le contó a mi familia qué tal había ido

95%

95%

88%

93%

PLANTA



92%

Me explicaron los próximos pasos
El médico titular realizó la primera visita
Tardé poco en gestionar comodidades
Suficiente espacio en la habitación

95%

86%

90%

95%

ALTA



80%

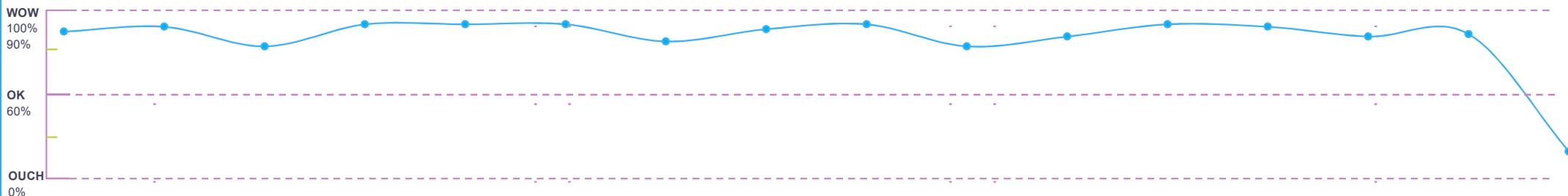
Me dieron información sobre cuidados
Pasó poco tiempo entre aviso y alta
Me dieron el alta cuando ya estaba preparado
Después del alta se pusieron en contacto conmigo

94%

90%

91%

43%



Principales indicadores de Hospitalización

● Experiencia WOW ● Satisfacción ● NPS ● Probabilidad de volver

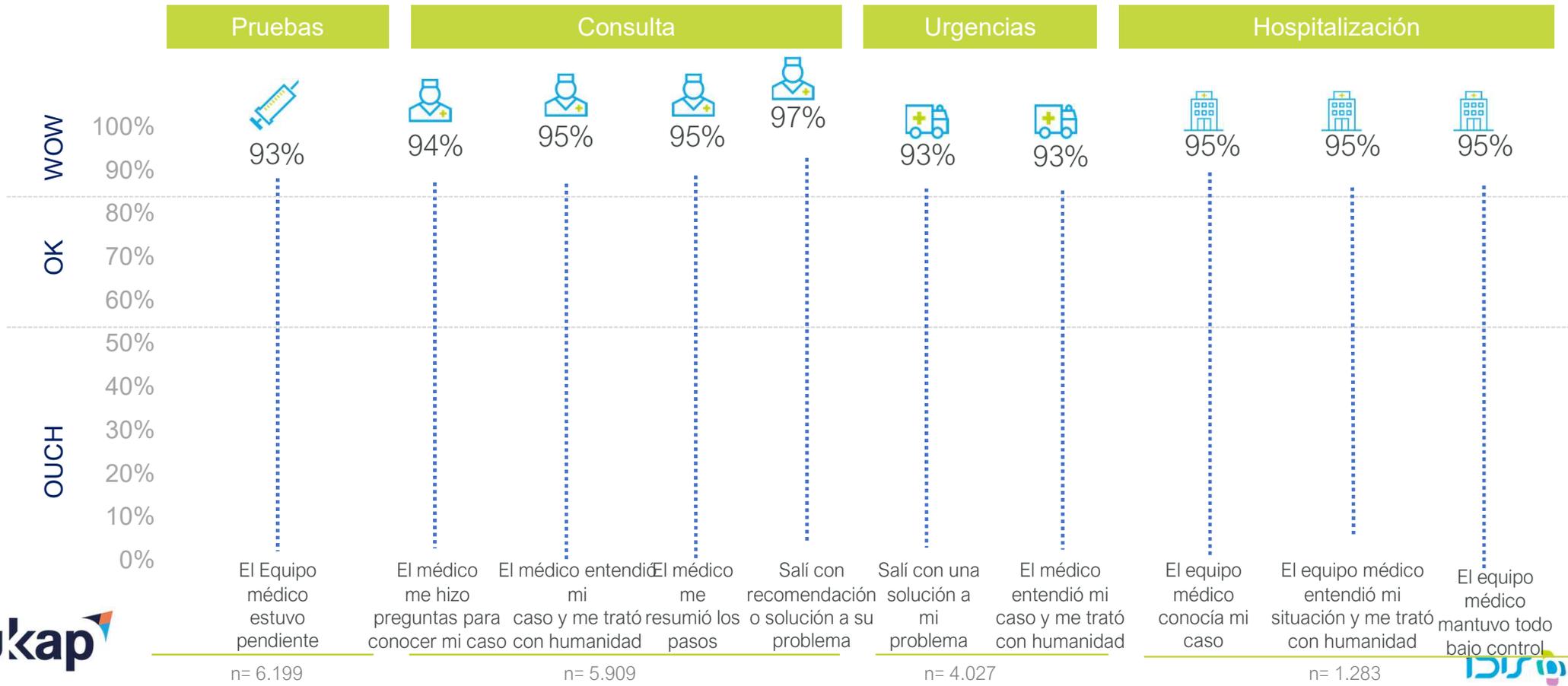
88,7% 8,2 42,1 8,5



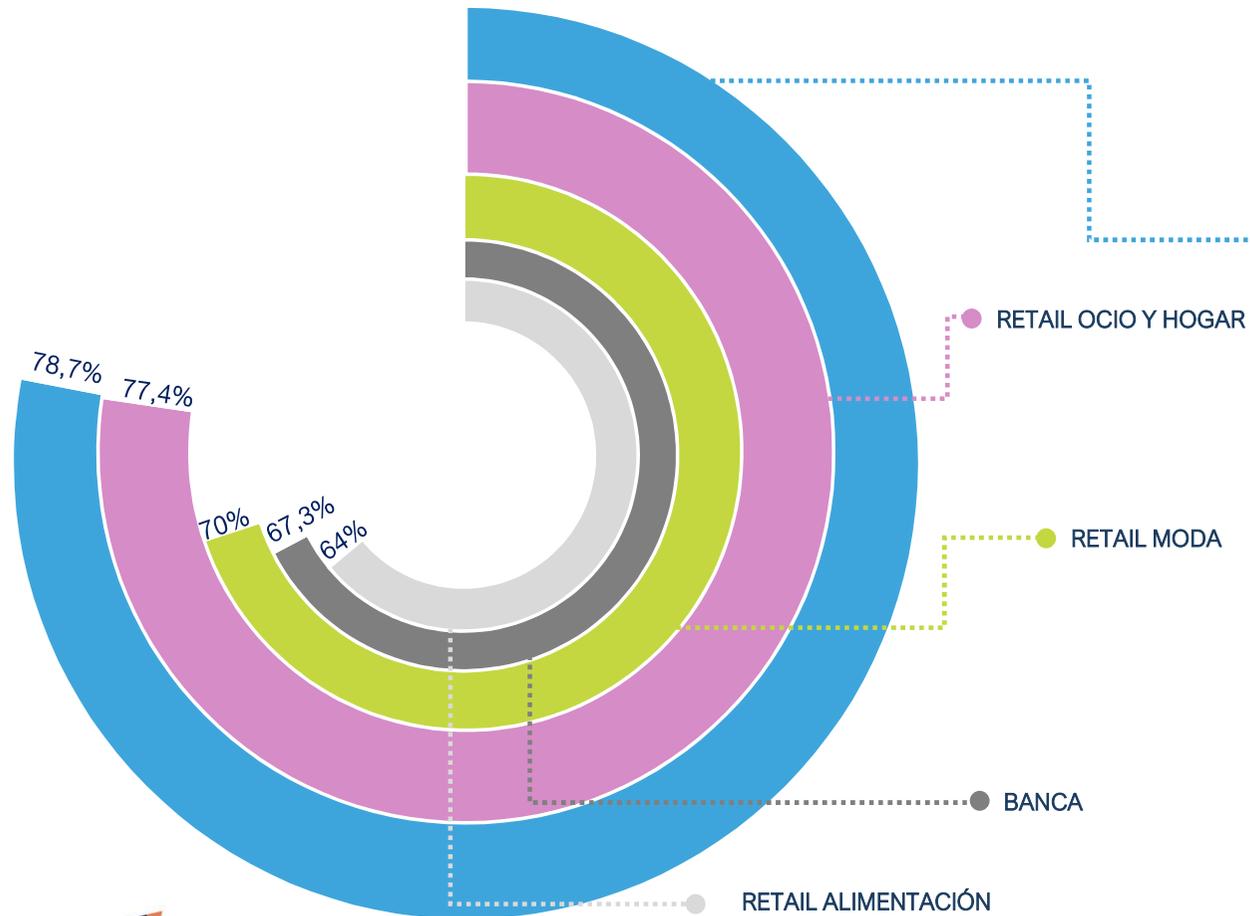
A destacar (I)

Los momentos médicos marcan la diferencia con un 90% de cumplimiento de Experiencia WOW

Experiencia de Paciente
Primer Estudio de Medición en Sanidad Privada en España



A destacar (II)



*Experiencia WOW mide de 0% a 100% el cumplimiento de la experiencia ideal que a un paciente le gustaría vivir. Se considera una experiencia WOW si su cumplimiento es superior al 90%.

Experiencia de Paciente
Primer Estudio de Medición en
Sanidad privada en España

La Sanidad Privada lidera la Experiencia de Cliente frente al resto de sectores analizados.

8 de cada 10 pacientes viven la experiencia ideal esperada (78,7% cumplimiento WOW).



Conclusiones

- La Experiencia de Paciente en Sanidad Privada:
 - ✓ Contribuye a la mejora de la salud y de la vida de los pacientes.
 - ✓ Ofrece una experiencia diferencial.
- Lo que vive el paciente durante su relación médica tiene un impacto directo en su salud.
- Medir la Experiencia nos ayuda a trabajar en lo que en realidad le importa al paciente.
- El análisis de los datos nos permite mantener los altos estándares de calidad de la Sanidad Privada en España.

SANIDAD PRIVADA APORTANDO VALOR



CON EL PATROCINIO DE:



Instituto para el Desarrollo
e Integración de la Sanidad

Paseo de la Castellana 135, 7,
28046 Madrid.

☎ 91 790 67 56 📠 91 790 68 69

✉ info@fundacionidis.com

fundacionidis.com

