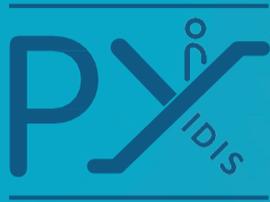


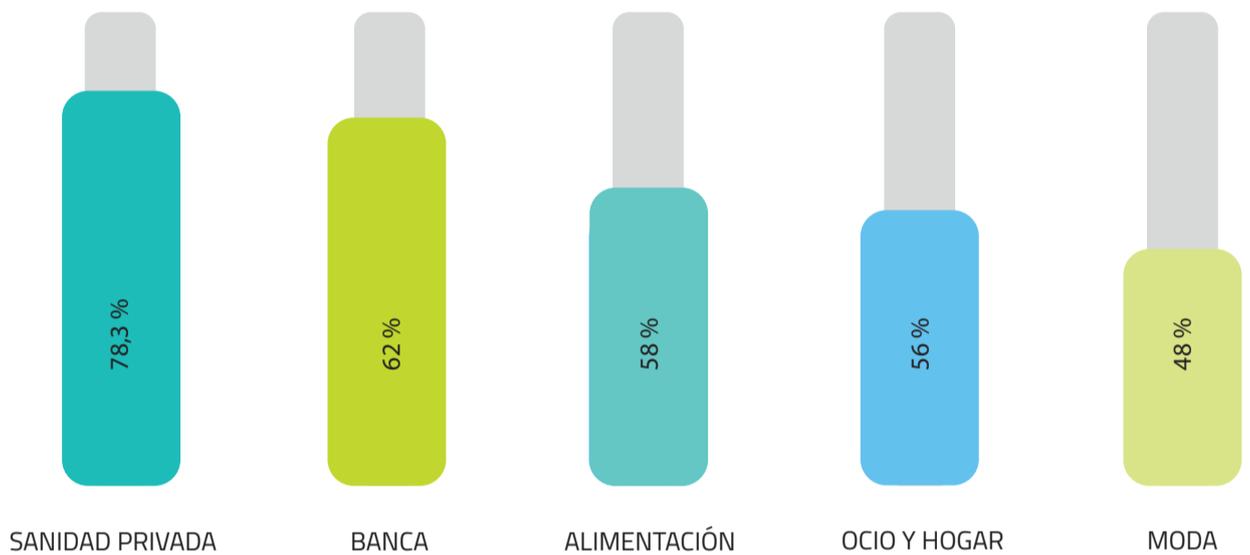
ESTUDIO DE MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DE PACIENTE EN SANIDAD PRIVADA 2019

Evolución, procesos y roles



¿Qué sector ofrece una mejor experiencia WOW?

La experiencia WOW es la experiencia ideal que el paciente quiere vivir



¿Trabajar la PX tiene impacto en la percepción de la salud?

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



Pacientes con experiencias superiores al **80%** de cumplimiento **WOW**

7,9



Pacientes con experiencias entre el **60-80%** de cumplimiento **WOW**

7,2

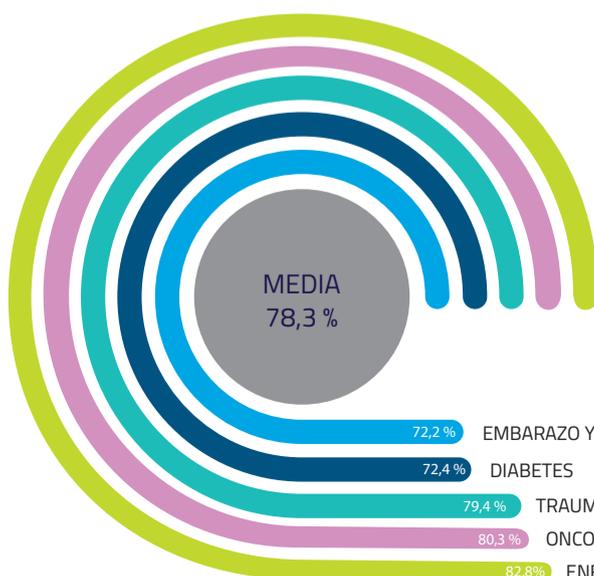


Pacientes con experiencias por debajo del **60%** de cumplimiento **WOW**

6,1

PERCEPCIÓN DE SALUD

¿Cuánto se cumple la Experiencia WOW por proceso?



¿Cuál es el momento clave por proceso?

MOMENTO CLAVE:
aquel que si cumplimos
impacta positivamente
en el NPS



Oncología
Me hacen pruebas
91 %



Un lenguaje sin tecnicismos

Traumatología
Diagnóstico
90 %



Explicación del tratamiento y por qué

Enfermedades respiratorias

Me hacen pruebas
94 %



Saber dónde y cómo recoger los resultados

Diabetes

Hospitalización
84 %



Conocimiento sobre su diabetes

Embarazo y parto

Tengo una complicación
81 %



Consejos para evitar otras complicaciones

¿Cuál es la probabilidad de volver?



¿Cómo valora el paciente los roles en la sanidad privada?



¿Y si miramos cada rol?

ESPECIALISTAS

ENFERMERÍA

OTROS ROLES CLAVE

Humanidad

Expertise

Humanidad

Expertise

Humanidad

Expertise

