



Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad

Experiencia de Paciente Primer Estudio de Medición en Sanidad Privada



D. Alberto Córdoba
Socio-Director Lukkap Customer Experience

Dr. Manuel Vilches
Director General Fundación IDIS



Contenido



1 Estudio de Experiencia de Paciente



2 Expectativas sobre la sanidad en España



3 Experiencia de paciente en sanidad privada



4 Conclusiones

Estudio de medición de experiencia de Paciente

Más de 260.000 personas, empleados de la sanidad privada, **atienden anualmente a más de 10 millones de pacientes.**

La experiencia que viven los pacientes está directamente relacionada con su asistencia sanitaria.
La sanidad privada contribuye a mejorar la vida de las personas.

Ser el mejor en Experiencia de Paciente
(PX) es...

**Contribuir a la mejora
de la vida** de los
pacientes

Ofrecer una
**experiencia
diferencial**

**Ayudar a mejorar la
salud** de los pacientes

ETAPAS Y MOMENTOS DE RELACIÓN

entre la compañía aseguradora/ centro hospitalario
y el paciente



HECHOS
objetivos que vive el paciente



PERCEPCIONES
subjetivas que siente el paciente



EXPERIENCIA WOW
generadas en los pacientes

WOW
(90-100%)



OK
(60-90%)



OUCH
(0-60%)



CONSECUENCIAS
En los principales indicadores



NET PROMOTER SCORE (NPS)
SATISFACCIÓN
PROBABILIDAD DE VOLVER

Comparación entre compañías de diferentes sectores

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



NPS = % PROMOTORES (9-10) - % DETRACTORES (0-6)

Radiografía de la muestra

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



TARGET

+18 Años
+ Seguro privado

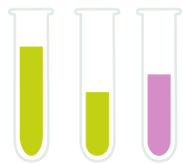
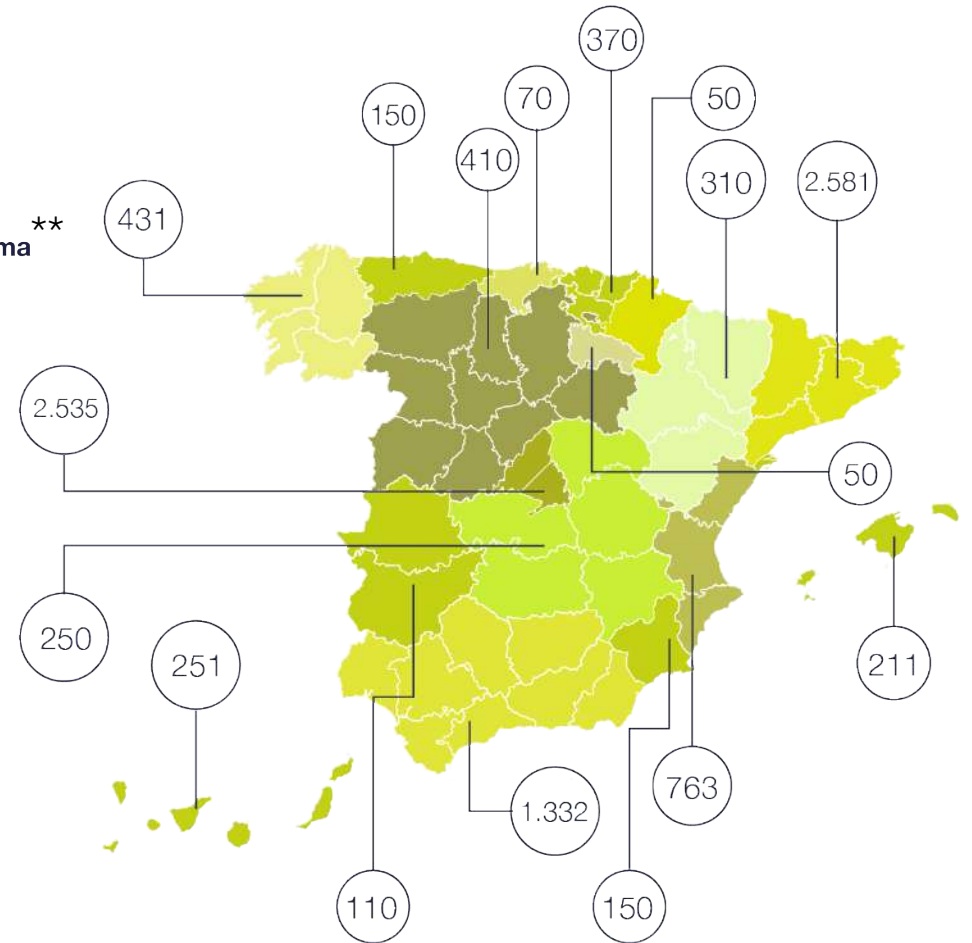
Sexo*



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

El viaje de un paciente tipo

Este estudio es la voz de 10.024 pacientes que representan la experiencia de la sanidad privada en España.

Es, a la vez, la historia de una paciente en concreto. Como María, que vivió una urgencia y luego tuvo que ser hospitalizada.

- ¿Quién es?
- ¿Qué necesita?
- ¿Qué valora?

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

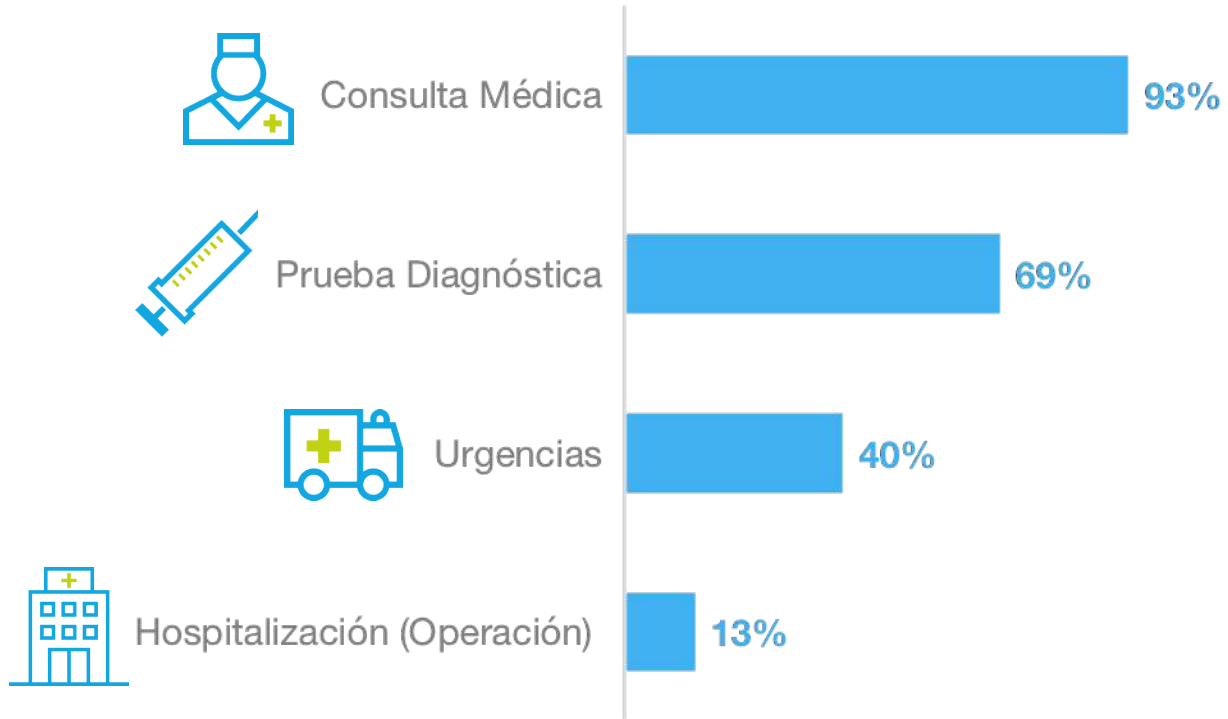


¿Qué etapas han vivido los pacientes?

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

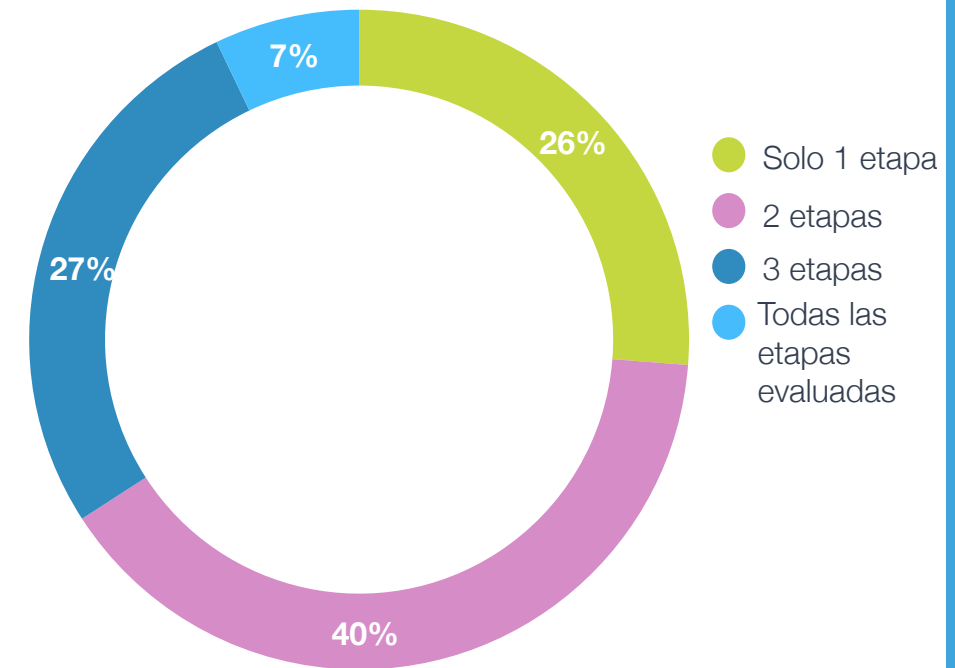


Radiografía de uso de los servicios asistenciales



P. ¿Cuáles de estas situaciones has vivido el último año haciendo uso de tu seguro de salud privado?
n= 10.024

De las 4 etapas asistenciales ¿Cuántas han vivido en el año?



P. ¿Cuáles de estas situaciones has vivido el último año haciendo uso de tu seguro de salud privado?
(La distribución de número de etapas vividas por el Paciente se calcula sobre el total de respuestas)
n= 10.024

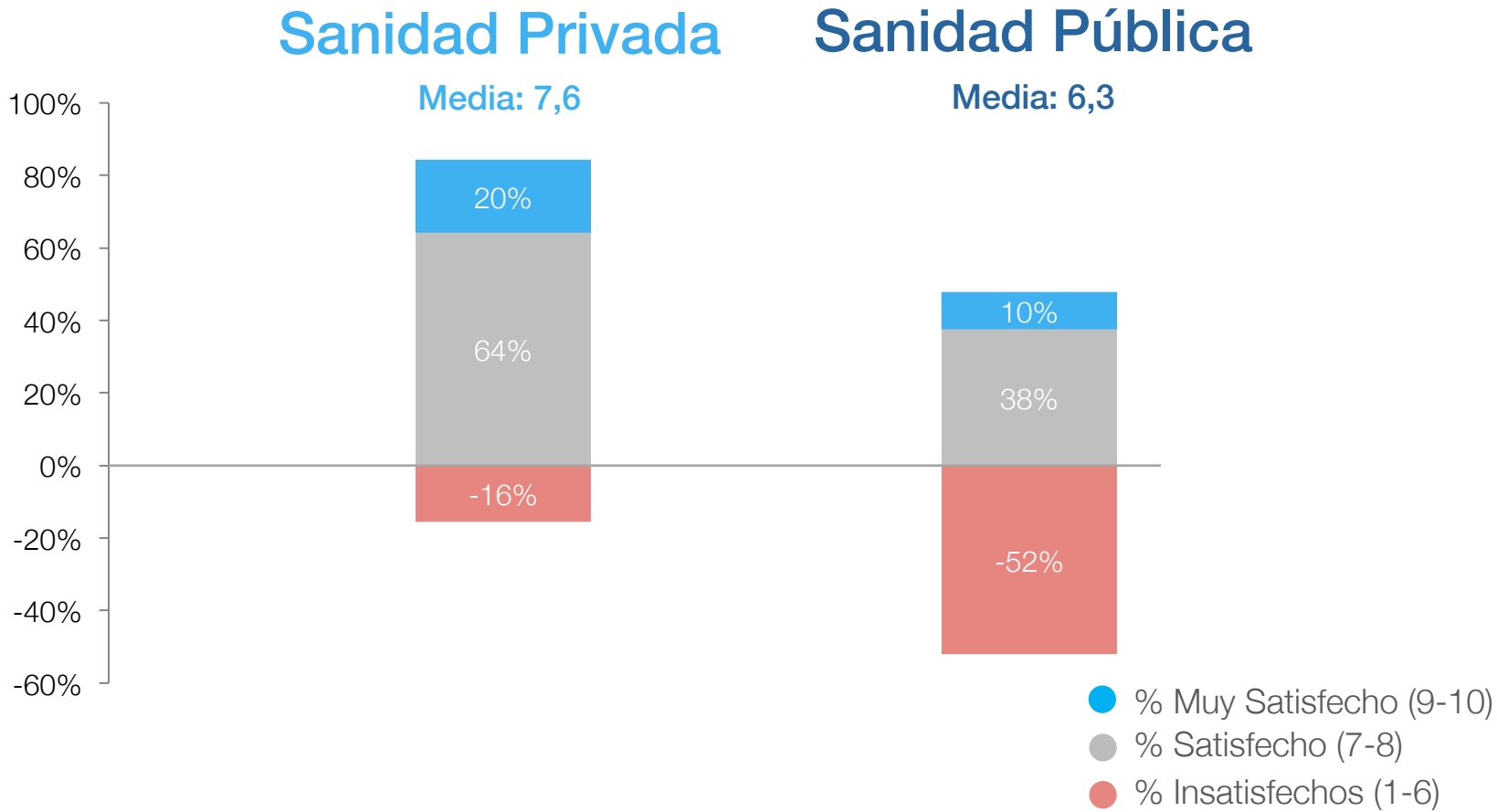
Expectativas sobre la sanidad en España

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.

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

Satisfacción con la Sanidad



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

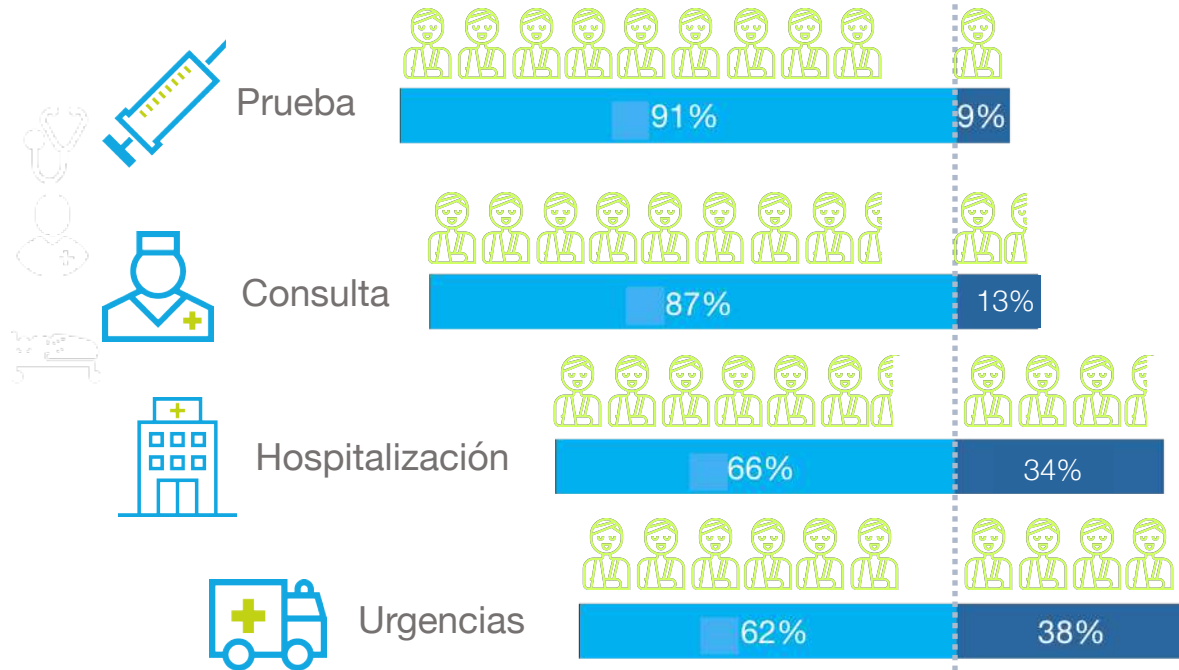


8 de cada 10 pacientes de la sanidad privada está satisfecho o muy satisfecho con la misma

¿Qué elegiría el paciente en cada situación?

Sanidad Privada

Sanidad Pública



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

HEALTH

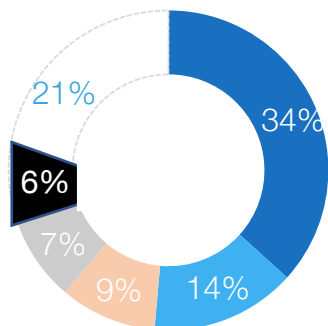
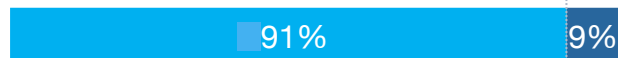
En promedio, un
76% de los
pacientes escogen
la sanidad privada

¿Por qué elige una u otra? - Prueba Diagnóstica

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

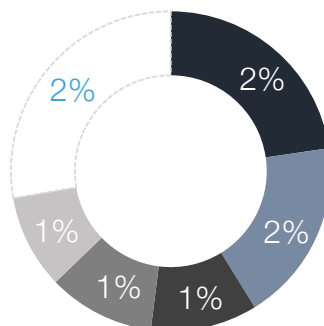
Sanidad Privada

Sanidad Pública



- Agilidad y tiempo que me ahorro
- Funciona mejor
- Confort de las instalaciones
- Me tratan mejor
- Mejores medios o tecnología

Otros (21%)	%
Me da mas confianza	5,5%
El médico que busco está ahí	5,5%
Hay mejores profesionales	2%
Está más cerca de mi casa/trabajo	4%
He leído buenas referencias	2%
Me lo han recomendado	1%
Otros	1%



- Mejores medios o tecnología
- Más confianza
- Funciona mejor
- Mejores profesionales
- Está más cerca

Otros (2,5%)	%
El médico que busco está ahí	0,5%
Otros	0,4%
He leído buenas referencias	0,4%
Por la agilidad	0,4%
Me tratan mejor	0,3%
Me lo han recomendado	0,3%
Por el confort de las instalaciones	0,2%

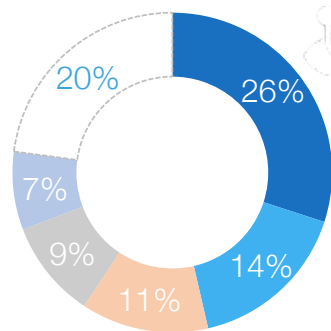
El tiempo que se ahorra el paciente decanta la elección hacia la sanidad privada en una prueba diagnóstica

¿Por qué elige una u otra? - Consulta

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

Sanidad Privada

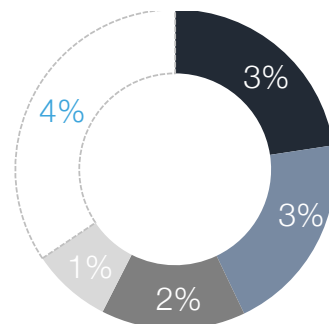
Sanidad Pública



- Agilidad y tiempo que me ahorro
- El médico que busco está ahí
- Funciona mejor
- Me tratan mejor
- Confort de las instalaciones

Otros (20%)

	%
Me da más confianza	3,5%
El médico que busco está ahí	3,5%
Tienen mejores medios o tecnología	4,3%
Hay mejores profesionales	1,7%
Está más cerca de mi casa/trabajo	3,5%
He leído buenas referencias	1,7%
Me lo han recomendado	0,8%
Otros	0,8%



- El médico que busco está ahí
- Está más cerca
- Más confianza
- Mejores profesionales

Otros (4%)

	%
Tienen mejores medios o tecnología	0,8%
Otros	1,8%
Por la agilidad	0,6%
Me tratan mejor	0,5%
He leído buenas referencias	0,4%
Por el confort de las instalaciones	0,2%
Me lo han recomendado	0,1%

Encontrar al médico que se busca lo antes posible tiene peso a la hora de decantarse por la sanidad privada

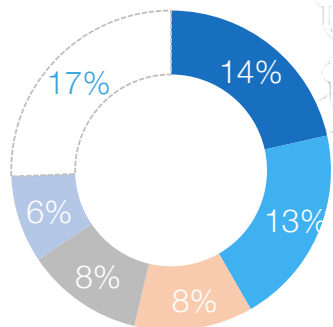
¿Por qué elige una u otra? - Hospitalización

Sanidad Privada

Sanidad Pública

66%

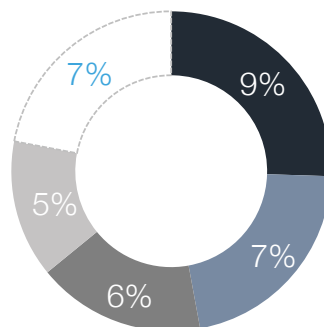
34%



- Agilidad y tiempo que me ahorro
- Confort de las instalaciones
- Me tratan mejor
- El médico que busco está ahí
- Funciona mejor

Otros (17%)

Razón	%
Me da más confianza	5,9%
Tienen mejores medios o tecnología	3,3%
He leído buenas referencias	2,6%
Está más cerca de mi casa/trabajo	2%
Hay mejores profesionales	2%
Otros	0,6%
Me lo han recomendado	0,6%



- Más confianza
- Mejores medios o tecnología
- Funciona mejor
- Mejores profesionales

Otros (7,5%)

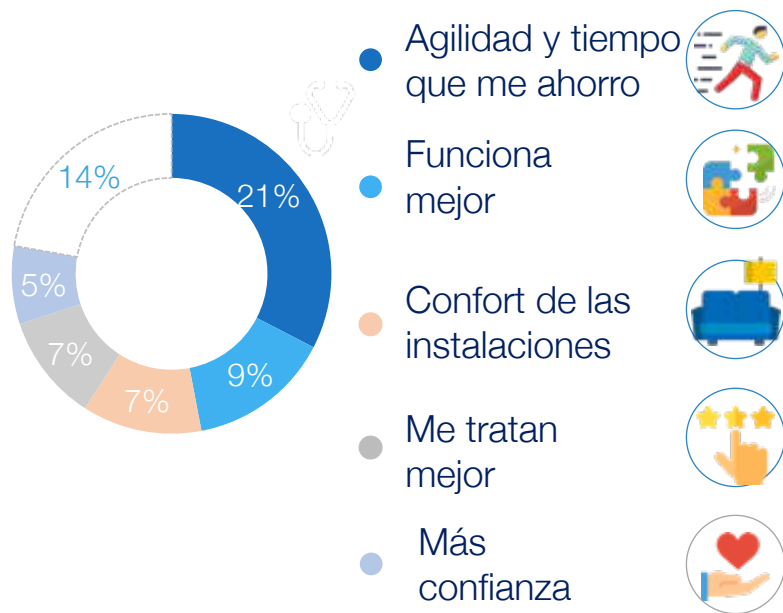
Razón	%
El médico que busco está ahí	1,7%
He leído buenas referencias	1,7%
Está más cerca de mi casa	1,4%
Otros	1%
Me lo han recomendado	0,7%
Me tratan mejor	0,7%
Por la agilidad	0,3%
Confort de las instalaciones	0,3%

Agilidad, trato y confort a la hora de una operación son claves para escoger la sanidad privada.

¿Por qué elige una u otra? - Urgencias

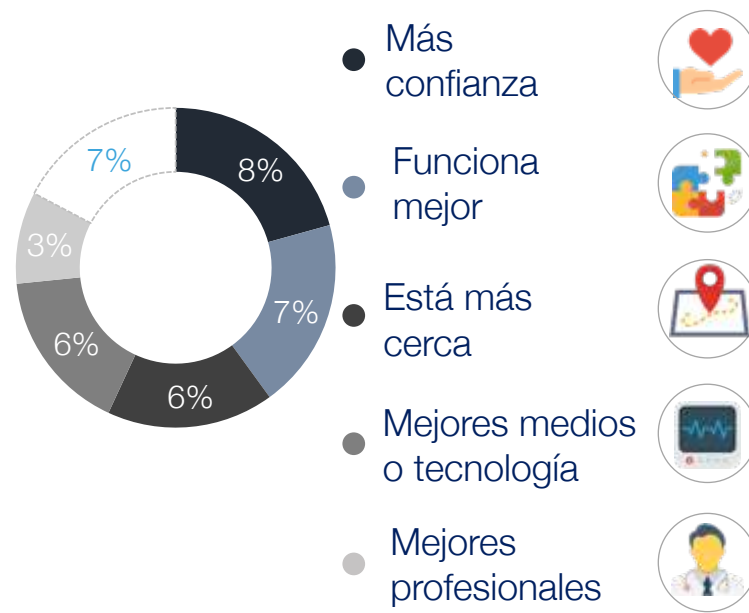
Sanidad Privada

Sanidad Pública



Otros (14%)

Razón	%
Está más cerca de mi casa/trabajo	4,3%
El médico que busco está ahí	3,7%
Tienen mejores medios o tecnología	2,5%
He leído buenas referencias	1,2%
Otros	1,2%
Hay mejores profesionales	1,2%
Me lo han recomendado	0,6%



Otros (7%)

Razón	%
Por la agilidad	1,5%
El médico que busco está ahí	1,1%
Otros	1,1%
He leído buenas referencias	1,1%
Me tratan mejor	0,8%
Me lo han recomendado	0,4%
Por el confort de las instalaciones	0,4%

La **agilidad frente a la sanidad pública** hace que los pacientes se dirijan a la sanidad privada en caso de Urgencia.

5 Motivos principales de elección

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



Experiencia de paciente en la sanidad privada en España

¿Qué viven los más de **10 millones de pacientes** que, como María, son **atendidos en la sanidad privada**?

Hemos medido lo que viven y sienten en cada etapa.

ACCESO AL SISTEMA



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

CONTRATACIÓN



83%

RENOVACIÓN



42%

B A J A



63%

Fueron claros, sin letra pequeña

El seguro se ajustó a mis necesidades

Pude contratar el seguro de forma sencilla

Me guiaron en mis primeros pasos como cliente

Recibí información relevante para mí

Al renovar, me ofrecieron una ventaja o beneficio

Recibí un aviso informándome de la renovación

Me explicaron por qué subieron la prima

Se interesaron en saber en por qué me iba

Recibí una confirmación de la baja

La baja implicó pocos trámites

Respetaron mi decisión

86%

95%

93%

61%

46%

21%

56%

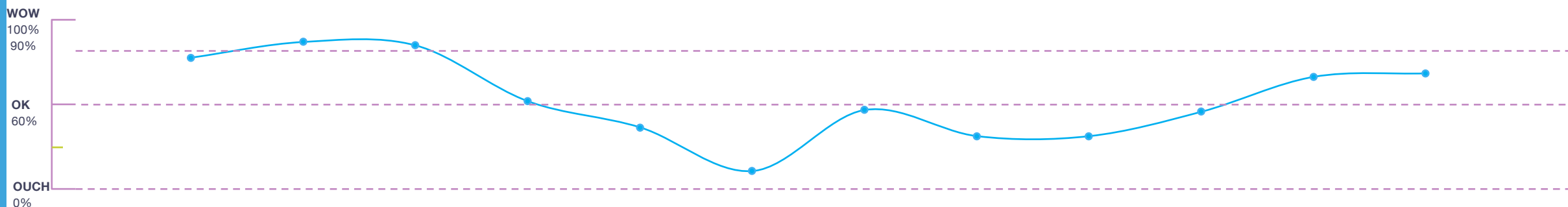
41%

41%

55%

75%

77%



Principales indicadores de la parte administrativa del seguro médico

● Experiencia WOW

51,6%

● Satisfacción

7,9

● NPS

13,8

● Probabilidad de volver

8,3

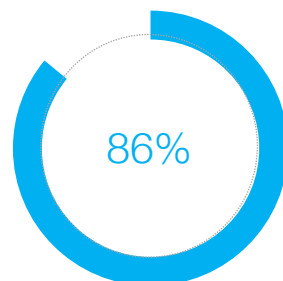
Mantener la alta satisfacción con el seguro de salud depende de 2 premisas en la contratación

CUMPLIMIENTO DE HECHOS CLAVES EN LA CONTRATACIÓN (%)

● % Sí

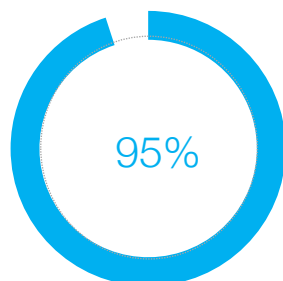
1.

Fueron claros,
sin letra pequeña

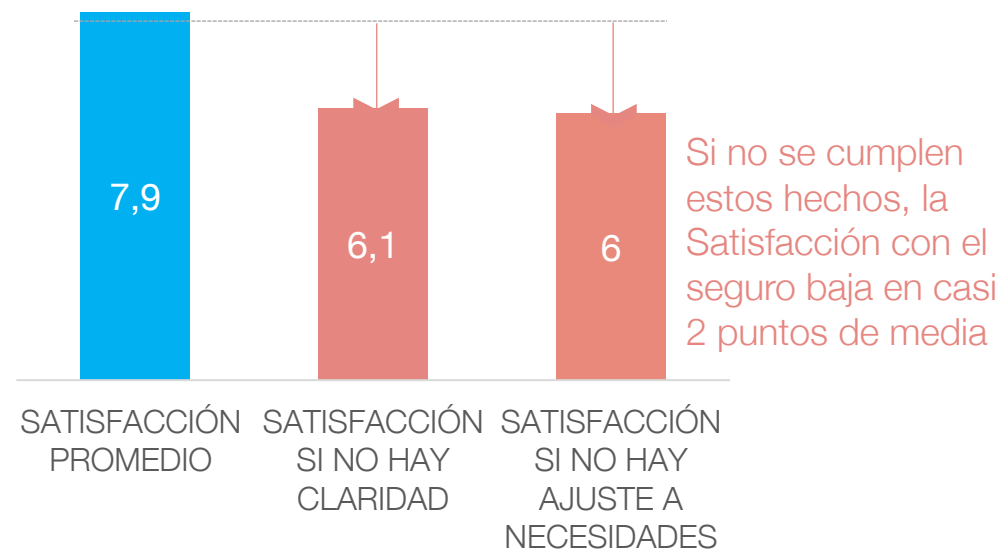


2.

El seguro se ajustó a
mis necesidades



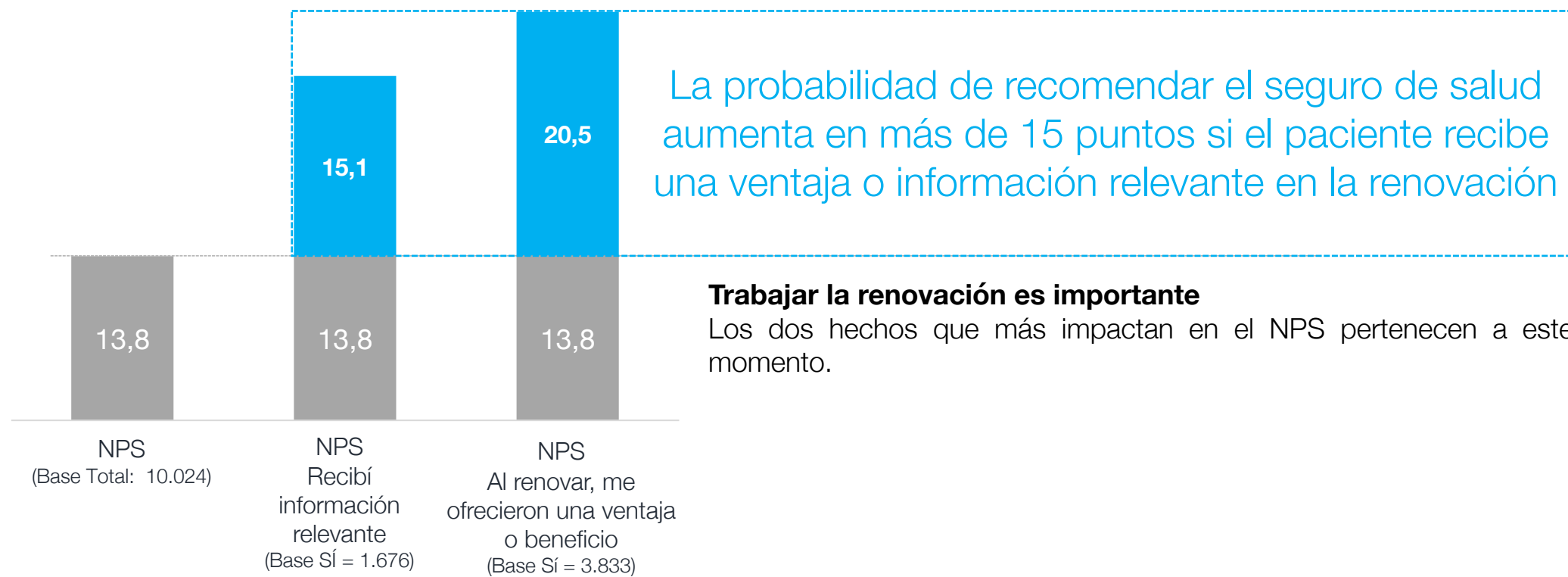
SATISFACCIÓN CON EL SEGURO



La renovación es relevante para el paciente

Dos hechos clave de este momento impactan en el NPS

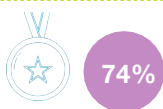
NPS DEL SEGURO MÉDICO SEGÚN CUMPLIMIENTO DE HECHOS EN LA RENOVACIÓN



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



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

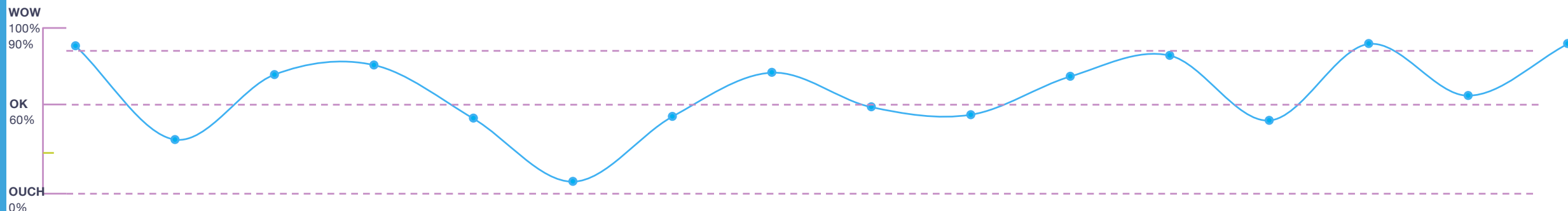


Me explicaron que estaban evaluando la gravedad
Triage informan de gravedad
Recibí resultados de manera inmediata
Me informaron de o que estaba pasando

CONSULTA



El médico conocía mi caso, no tuve que repetirlo
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

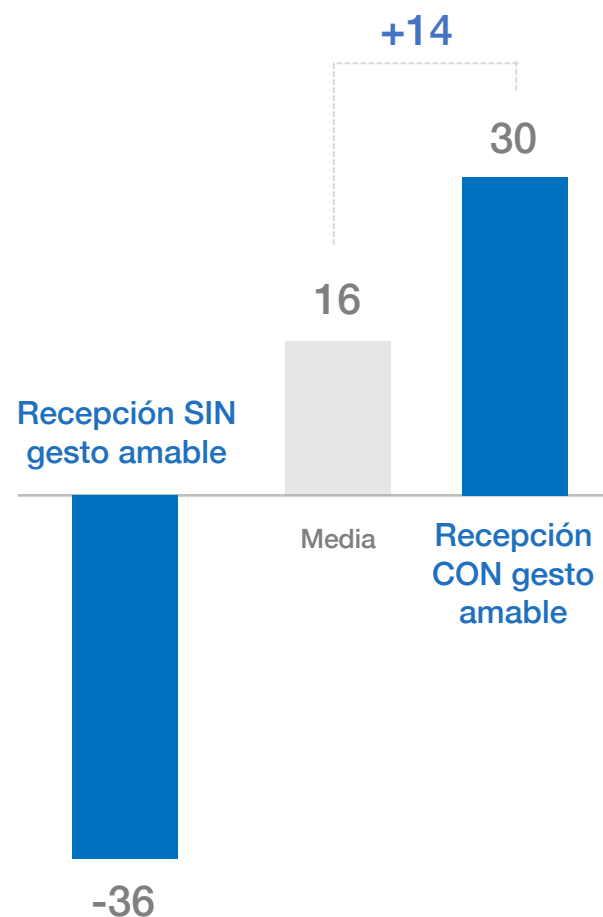
● Experiencia WOW	● Satisfacción	● NPS	● Probabilidad de volver
68,1%	7,4	16,3	8

El gesto amable que + cuenta: la recepción de urgencias

¿Cómo se siente el paciente cuando llega a urgencias?: Nervioso, con ansiedad, ¿estaré bien?, ¿será grave?



NPS EN URGENCIAS



Es cuestión de empatizar con el estado del paciente.

Para él es crítico encontrar ese confort nada más entrar y hará que recuerde este detalle como algo especial de su Experiencia en Urgencias.

Información en el triaje: **solo la que sea clave**

El paciente no sabe lo que es el triaje, pero le importa más **saber qué va a ir viviendo**

¿Qué pasa si no se cumple esta premisa en el triaje?

“ En todo momento me informaron de lo que estaba pasando: qué pruebas iban a hacerme y por qué ”



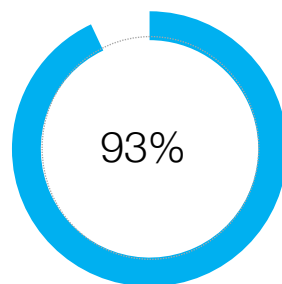
La consulta médica:

2 premisas imprescindibles para el paciente

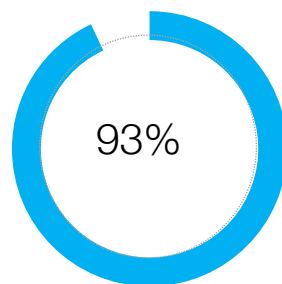
CUMPLIMIENTO DE HECHOS CLAVES EN LA CONSULTA EN URGENCIAS (%)

● % Sí

1.
 Salí de urgencias con una recomendación/ solución a mi problema

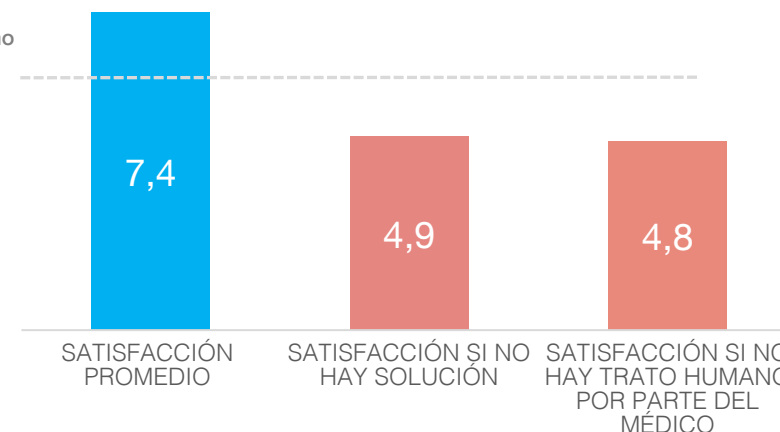


2.
 El médico entendió mi situación, me trató con humanidad



SATISFACCIÓN CON ETAPA URGENCIAS PARA AQUELLOS QUE NO VIVEN LOS HECHOS CLAVES (%NO)

Umbral cliente satisfecho (Promedio 6 o más)



ADEMÁS, SI NO SE CUMPLEN, 7 DE CADA 10 PACIENTES NO VOLVERÍAN



- P. En la primera evaluación (triaje) me informaron de si lo que me ocurría era grave o no (n=3.784)
- P. Los resultados de las pruebas que me hicieron llegaron de manera inmediata (n=3.661)
- P. Salí de urgencias con una recomendación/solución para resolver mi problema (n=3.898)
- P. El médico entendió mi situación y me trató con humanidad (n=3.829)
- P. Del 1 al 10, ¿cómo valorarías tu experiencia en urgencias en ese hospital? (n=4.027)
- P. Del 1 al 10 ¿Con qué probabilidad volverías a ir a urgencia en este hospital o centro médico? (n=4.026)

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

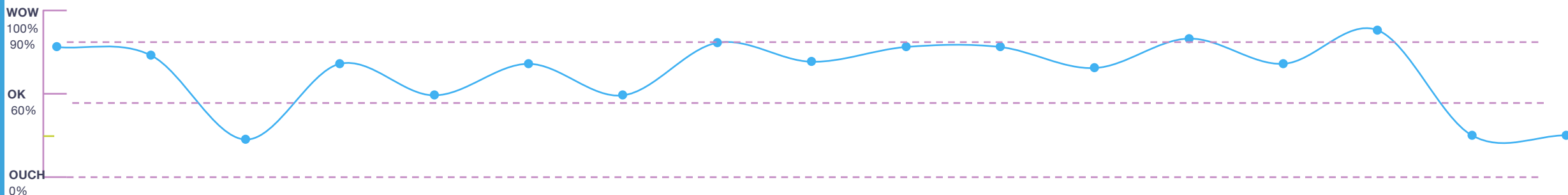


- Me llamaron por mi nombre
- Me explicaron los pasos
- Tiempo de espera inferior a 20 min.
- Equipo pendiente en todo momento

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	● Satisfacción	● NPS	● Probabilidad de volver
77,8%	7,9	29,7	8,3



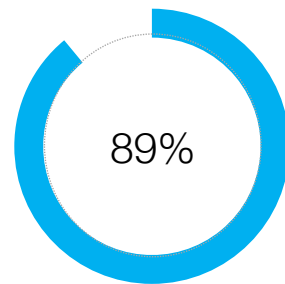
Es imprescindible poder elegir, pero podemos también intentar optimizar

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

CUMPLIMIENTO HECHO

● % Sí

Al pedir la cita me dieron
opciones de fecha para elegir
la que mejor se adaptara a mis
necesidades



NPS EN PRUEBAS DIAGNÓSTICAS

-8,3

NO CUMPLIMIENTO

30

MEDIA

36

CUMPLIMIENTO

Al igual que en urgencias lo más importante es la relación con el equipo médico

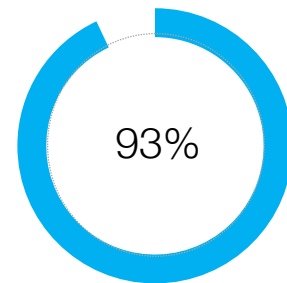
Experiencia de Paciente
Primer Estudio de Medición en
Sanidad privada en España

Sentir que el equipo que realiza la prueba está pendiente es fundamental para el paciente

CUMPLIMIENTO DE HECHOS

● % Sí

El equipo que realizó la prueba estuvo pendiente de mí en todo momento



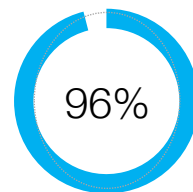
1

Es el hecho más importante para que un paciente salga contento tras la realización de la prueba, para que vuelva al centro hospitalario y para que hable de este momento con otros amigos o familiares

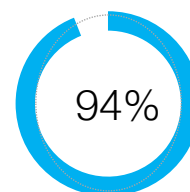
Además, el equipo personaliza el momento

Durante la realización de la prueba me llamaron por mi nombre en todo momento

PATOLOGÍAS QUE MÁS PERSONALIZAN

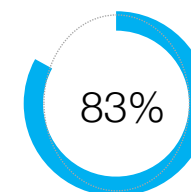


Alergología

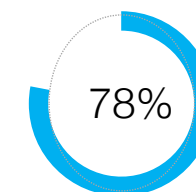


Cardiología

PATOLOGÍAS QUE MENOS PERSONALIZAN



Med. General



Hematología

CONSULTA



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

SELECCIÓN DEL CUADRO MÉDICO



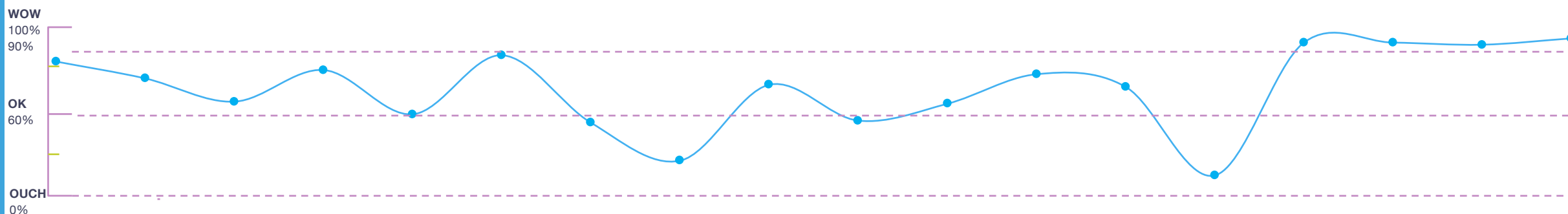
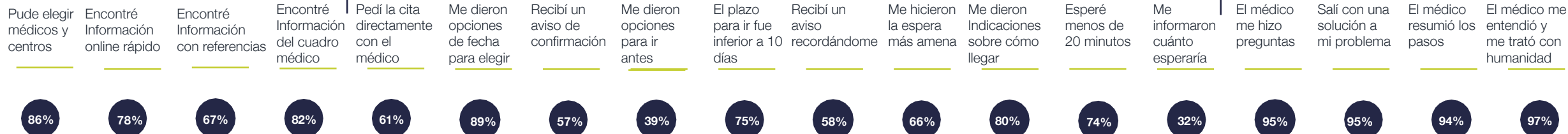
CITA Y RECORDATORIO



ADMISIÓN



CONSULTA



Principales indicadores de Consulta

● Experiencia WOW	● Satisfacción	● NPS	● Probabilidad de volver
75,6%	7,9	24,1	8,2

Los pacientes y la información disponible

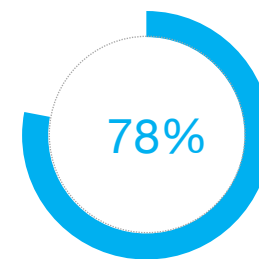
Para el paciente, es fácil encontrar información *online* rápidamente y saber sobre cuadros médicos. Hay una oportunidad de mejora en la sanidad privada: Ofrecer más información con las referencias del cuadro médico.



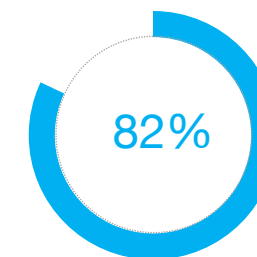
El 2º principal motivo para escoger sanidad privada es que **el médico que busca el paciente esté ahí**

CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN (%SÍ)

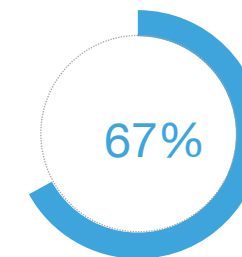
● % Sí



Información online rápidamente



Información del cuadro médico



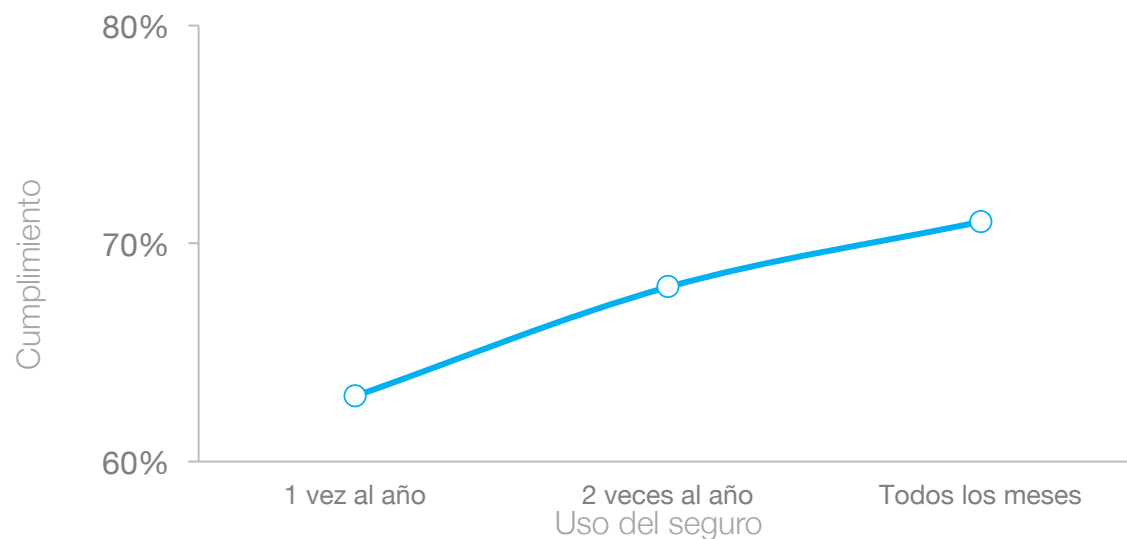
Información con referencias

Las referencias del médico son relevantes

En relación a la información sobre referencias, podemos continuar dejando que los pacientes aprendan a medida que vayan usando la sanidad privada o, entregar información proactivamente.

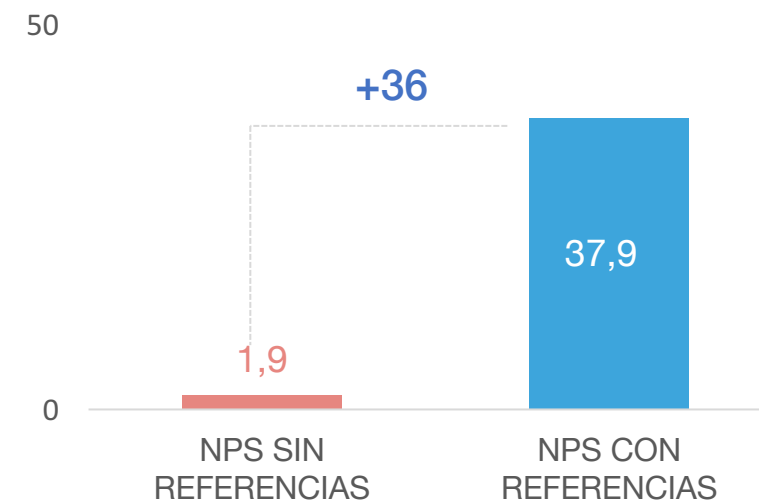
1. INFORMACIÓN REACTIVA

CUMPLIMIENTO DE INFORMACIÓN SOBRE REFERENCIAS
SEGÚN USO DEL SEGURO



2. INFORMACIÓN PROACTIVA

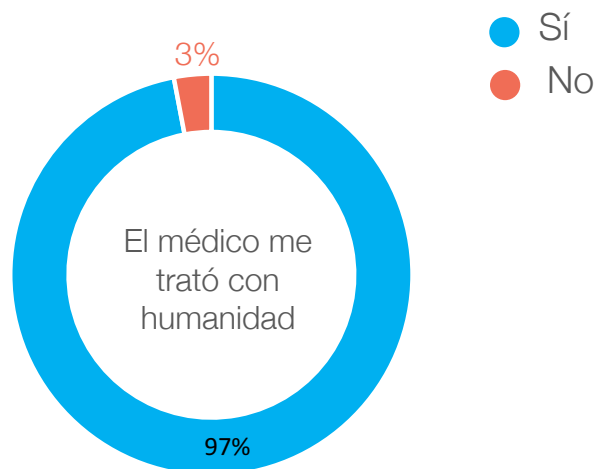
IMPACTO INFORMACIÓN CON REFERENCIAS SOBRE LA
PROBABILIDAD DE RECOMENDAR UNA CONSULTA



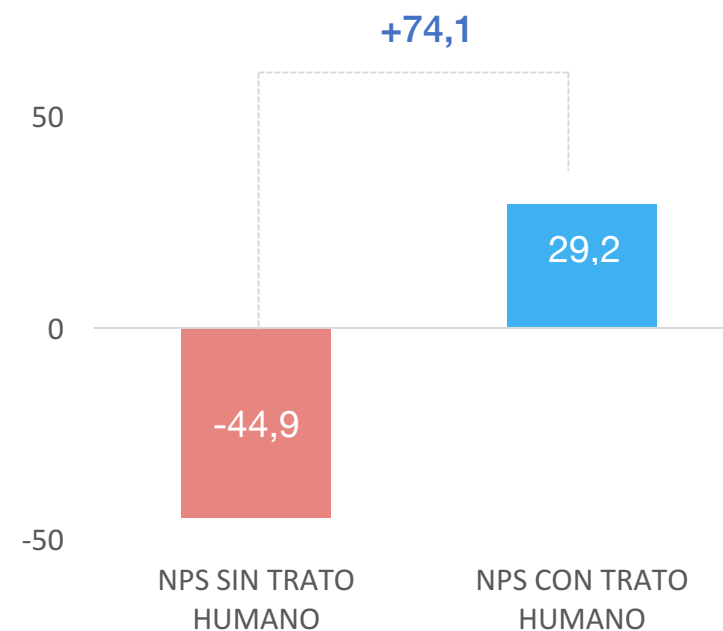
En la consulta, lo más importante es el trato del médico

La humanidad del médico es esencial para la Experiencia de Paciente en la Consulta

CUMPLIMIENTO DE TRATO CON HUMANIDAD EN CONSULTA



IMPACTO DE TRATO CON HUMANIDAD EN CONSULTA EN NPS



HOSPITALIZACIÓN



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

PRE-INTERVENCIÓN



El médico se interesó en mi

Me explicaron los pasos que iba a vivir

Tiempo entre bajada al quirófano y operación se cumplió

Equipo médico me entendió y me trató con humanidad



INTERVENCIÓN



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



PLANTA



Me explicaron los próximos pasos

El médico titular realizó la primera visita

Tardé poco en gestionar comodidades

Suficiente espacio en la habitación



ALTA

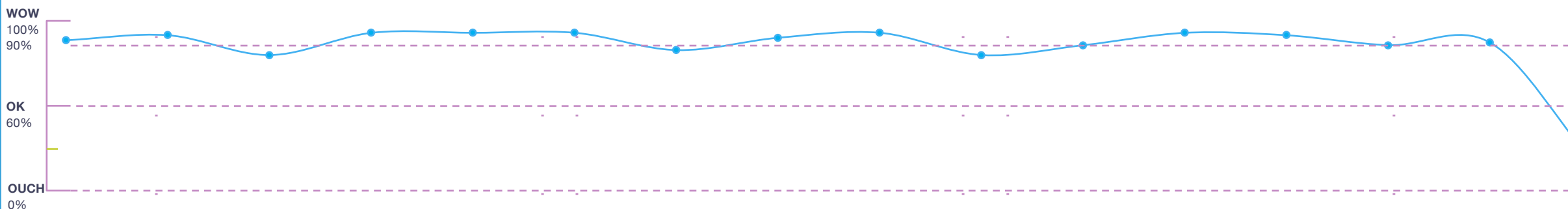


Me dieron información sobre cuidados

Pasó poco tiempo entre aviso y alta

Me dieron el alta cuando ya estaba preparado

Después del alta se pusieron en contacto conmigo



Principales indicadores de Hospitalización

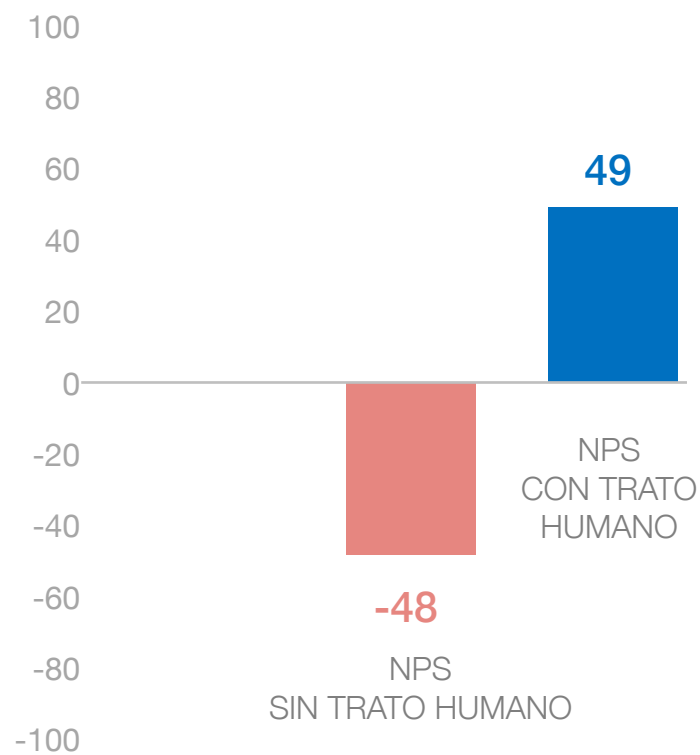
Experiencia WOW	Satisfacción	NPS	Probabilidad de volver
88,7%	8,2	42,1	8,4

El trato humano es clave y debe mantenerse

En la pre-intervención, el trato tiene un 95% de cumplimiento, uno de los niveles más altos observados. La probabilidad de que un paciente recomiende realizarse una operación en ese hospital depende de esto.

NPS SEGÚN CUMPLIMIENTO DE TRATO CON HUMANIDAD DEL EQUIPO MÉDICO

Todo el equipo médico que realizaba la preparación de la operación entendía mi situación, me trataron con humanidad



Si creen que el equipo médico **SÍ** entiende su situación **6 de cada 10 serían promotores**



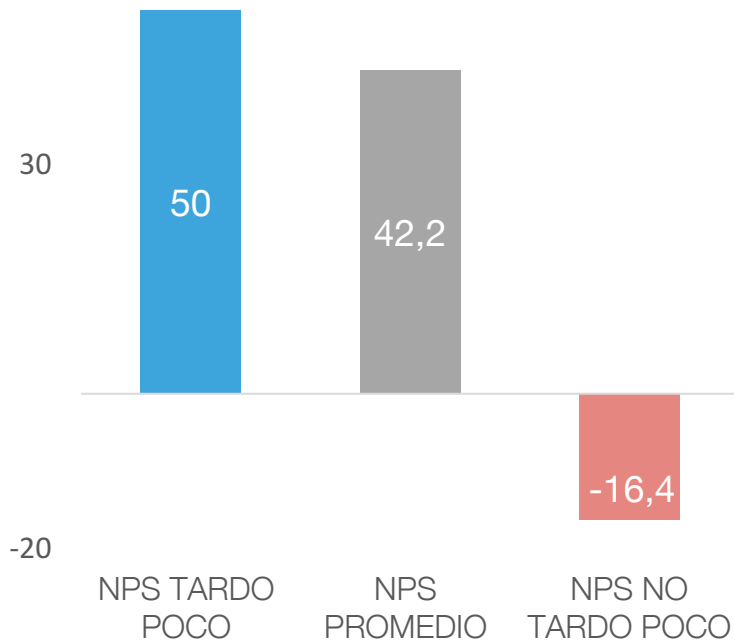
Si creen que el equipo médico **NO** entiende su situación **6 de cada 10 serían detractores**

Agilidad en gestionar servicios complementarios

Un 20% de los pacientes escoge sanidad privada por sus servicios

NPS SEGÚN DE TIEMPO GESTIONANDO SERVICIOS

Tardé poco tiempo en gestionar servicios en el hospital: tarjeta de TV, wifi, justificantes para familiares, etc.



66 puntos de diferencia en el NPS entre aquellos que tardaron poco gestionando servicios complementarios y aquellos que no.

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

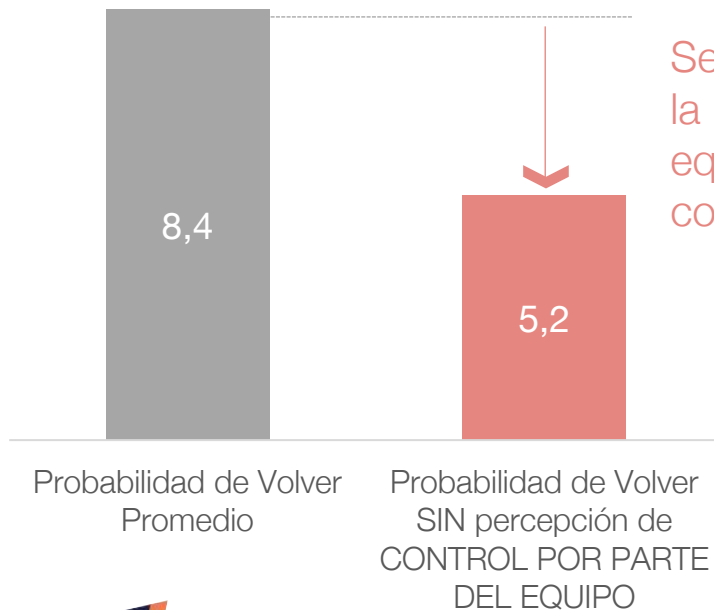


“Escojo la sanidad privada por su comodidad, pero le exijo más”

En la intervención, todo bajo control

En el momento de la operación, el paciente espera que el equipo médico demuestre que todo está bajo control. De lo contrario, es probable que no vuelva a operarse en el mismo centro hospitalario.

PROBABILIDAD DE VOLVER A OPERARSE EN EL HOSPITAL SEGÚN CUMPLIMIENTO
“EL EQUIPO MÉDICO TENÍA TODO CONTROLADO”



Se pierden más de **3** puntos en la probabilidad de volver si el equipo médico **NO** transmite control en la intervención

“Que el equipo médico me haga sentir que es rutinario, que la operación es habitual”



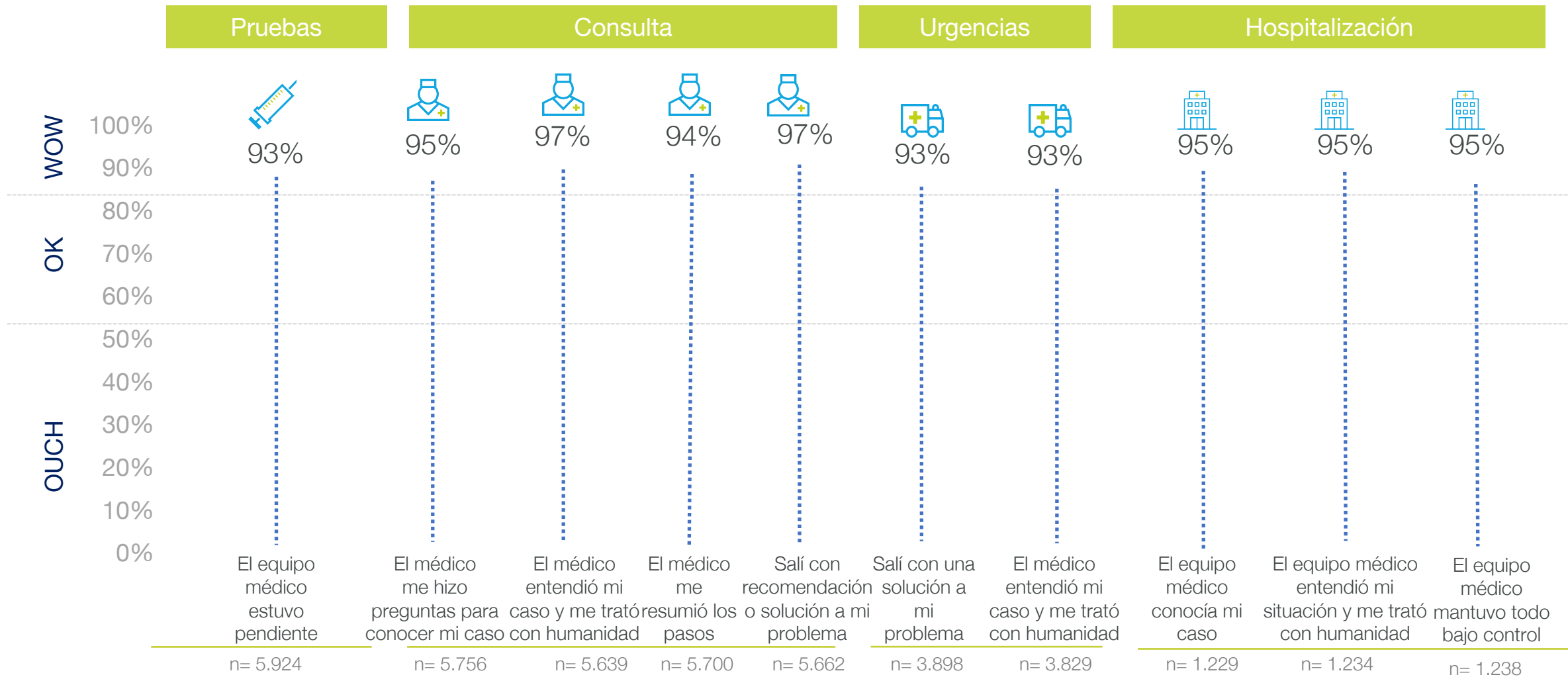
Conclusiones

- Conocer la Experiencia de Paciente en Sanidad Privada:
 - ✓ Contribuye a intentar mejorar la salud y la vida de los pacientes.
 - ✓ Poder ofrecer una experiencia asistencial 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 confirmar y animar a mantener los altos estándares de calidad percibida de la sanidad privada en España.

¿Qué se ha descubierto?

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

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



El lugar de la sanidad privada respecto a otros sectores

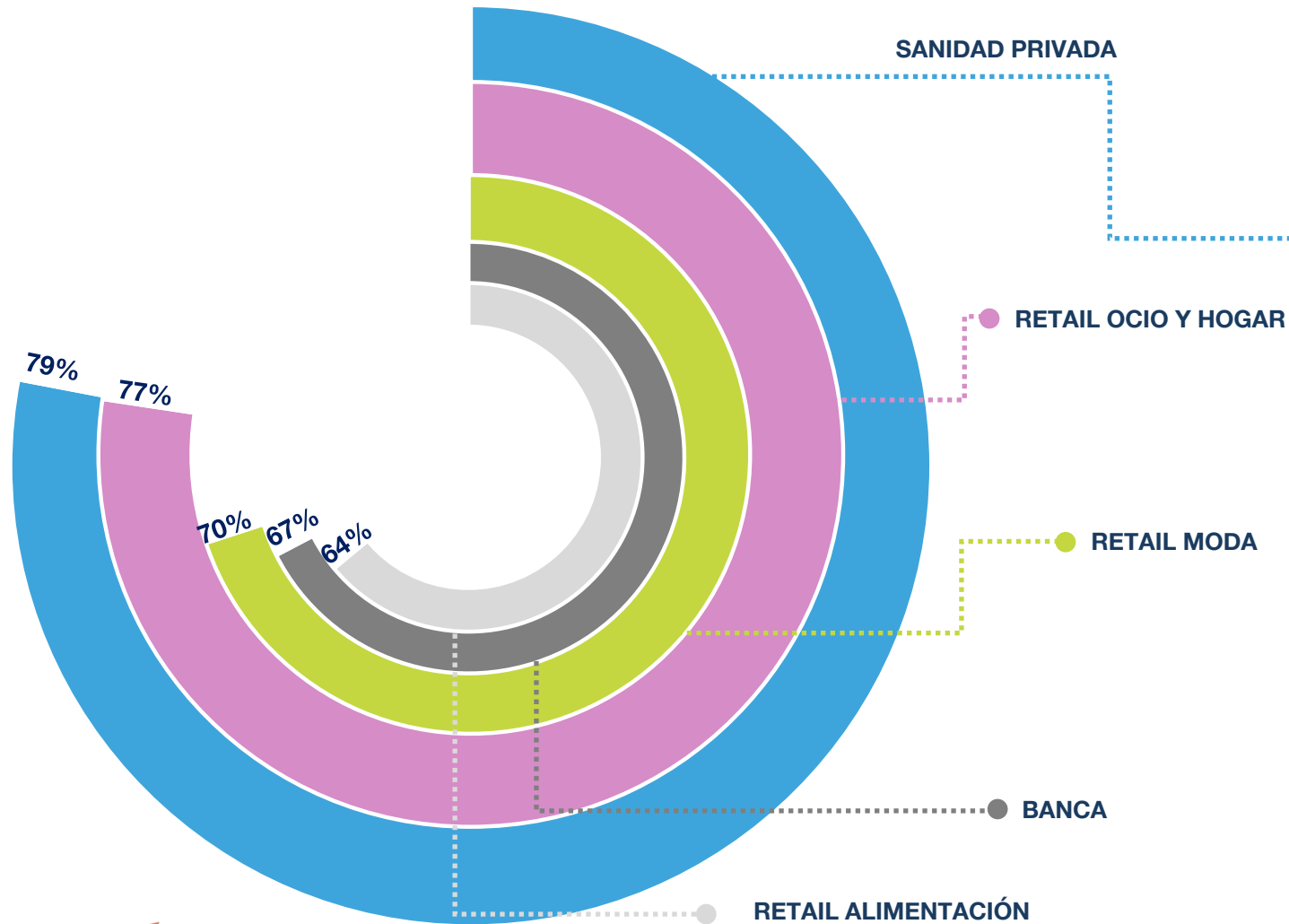
Experiencia de Paciente
Primer Estudio de Medición en
Sanidad privada en España



NPS = % PROMOTORES (9-10) - % DETRACTORES (0-6)



¿Qué se ha descubierto?



*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 (79% cumplimiento WOW)



Ayudamos
la salud
paciente

Ofrecemos
experiencia
diferencia

lukap



trabajo diario
en la vida de
para
estas personas

Su experiencia
marca la diferencia



IDUSO

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



info@lukup.com

fundacionidis.com

