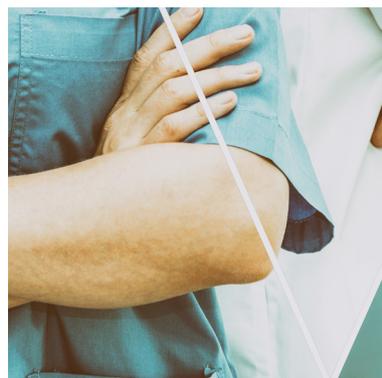


**EXPERIENCIA DE PACIENTE  
EN SANIDAD PRIVADA 2019.  
EVOLUCIÓN, PROCESOS Y  
ROLES**





# Índice

<b>Carta del presidente</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Introducción</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Resumen Ejecutivo</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Objetivos del estudio</b> .....	<b>10</b>
<b>4. Metodología</b> .....	<b>12</b>
▪ Qué significa medir Experiencia .....	13
▪ Cómo se define Experiencia WOW .....	13
▪ Cómo se mide Experiencia .....	13
▪ Ficha técnica del estudio .....	14
<b>5. La voz de los pacientes. Tipología y muestra</b> .....	<b>16</b>
▪ El estudio.....	17
▪ Radiografía de la muestra.....	18
▪ ¿Qué procesos se han medido? .....	19
▪ Roles clave por patología.....	20
<b>6. Comparativa PX 2018 vs 2019</b> .....	<b>21</b>
▪ Mejoras con respecto a 2018 .....	22
▪ Dónde seguimos siendo excelentes.....	23
▪ Oportunidades a trabajar .....	24
▪ Sanidad privada, sector #1 en experiencia WOW .....	25
▪ ¿Qué valora el paciente y cómo se cumple en la sanidad privada?.....	27
<b>7. El objetivo de todos: mejorar la salud</b> .....	<b>29</b>
▪ ¿De qué depende la percepción sobre la salud de los pacientes? .....	30
▪ ¿Cuál es la sensación que más influye en esa percepción?.....	31
▪ ¿Tiene impacto en la percepción de la salud trabajar la experiencia de paciente (px)? .....	32
▪ Influencia, por patología, en la percepción de salud.....	33
<b>8. Cómo mejorar la percepción sobre la mejora de salud desde la sanidad privada</b> .....	<b>36</b>
▪ Entender los procesos desde una visión íntegra.....	37
▪ Llegar más a los pacientes.....	54
▪ Acompañar a los pacientes cuando están en casa .....	60
▪ Ofrecer servicios más allá del proceso .....	68
<b>9. Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	<b>70</b>
▪ Mejorar la percepción de los pacientes a través de su experiencia .....	71
▪ Entender los procesos desde una visión íntegra.....	71
▪ Llegar a más pacientes .....	73
▪ Ofrecer servicios más allá del proceso .....	73
<b>10. Anexos</b> .....	<b>74</b>
▪ Comité de expertos .....	75
▪ Glosario de términos.....	76
<b>Miembros de la Fundación IDIS</b> .....	<b>78</b>

# CARTA DEL PRESIDENTE

## La percepción del paciente influye en los resultados sanitarios

En esta ocasión presentamos una nueva edición del estudio sobre experiencia de paciente, una nueva oleada que aporta novedades respecto de la anterior que era más global, no tan específica en cuanto a procesos analizados. En esta edición se ha elegido una patología crónica especialmente prevalente como es la diabetes, una especialidad eminentemente médica como es la neumología, otra fundamentalmente quirúrgica como es la traumatología, una médico-quirúrgica como la oncología y un proceso y momento especialmente relevante en la vida de la mujer como es el embarazo.

Para que un paciente o un ciudadano sano ejerza su capacidad de decisión ante cualquier situación de salud a la que se tenga que enfrentar es fundamental tener en cuenta una serie de aspectos. En primer lugar una transparencia informativa relacionada con los resultados sanitarios alcanzados en cada centro, en cada servicio y por cada profesional; en segundo lugar y no por ello menos importante una libertad de elección que le permita ejercer su derecho de seleccionar en quién, cómo y dónde deposita su confianza; en tercer lugar una comunicación abierta acerca de la dotación de recursos en general y en cuarto una acreditación de centros y profesionales que aporte garantías al proceso de toma de decisiones.

Estos aspectos cuantitativos son clave, pero no lo son menos aquellos factores cualitativos que van a determinar también ya no solo la evolución de la enfermedad sino lo que es más importante el pronóstico, el bienestar y la calidad de vida asociadas a aquellos momentos en los que el ser humano se encuentra con una mayor fragilidad.

En este sentido es donde se enmarca el estudio que presentamos en esta su segunda edición 2019, en la forma en que el paciente con alguna de las patologías o procesos antes referidos percibe cada una de las etapas y momentos por lo que transita en su contacto con el sistema sanitario privado y por ende con los centros y profesionales con los que se relaciona.

Cuando analizamos la idoneidad de todo un sistema sanitario o de alguno de sus componentes estructurales y personales nos solemos fijar y medimos de una forma reiterativa los indicadores de salud relacionados con determinadas patologías,

la esperanza de vida al nacer, la calidad y el bienestar alcanzados a lo largo de cada proceso, los años ganados a la vida, los años de vida ajustados por calidad, por discapacidad, la morbimortalidad por diversas causas, la prevalencia de enfermedades transmisibles o no transmisibles, etc... y por supuesto también los resultados sanitarios en cuanto a indicadores de eficiencia, de acceso, de calidad y seguridad, de resolución asistencial entre otros.

Un aspecto clave que debería incorporarse a todas estas métricas tradicionales es la relativa a la subjetividad, al criterio del paciente, especialmente a lo relacionado con su percepción, máxime teniendo en cuenta que según recientes estudios e informes publicados en revistas científicas de alto factor de impacto una percepción positiva acerca de los cuidados y atenciones recibidas incide directamente en la evolución y pronóstico de la enfermedad.

Los datos son muy significativos y está demostrado, una percepción positiva se traduce en una mejora en los resultados sanitarios obtenidos, es por ello que este aspecto ha de ser tenido muy en cuenta por los dirigentes, gestores y profesionales de cara a ofertar no solo una excelencia en el servicio sino además un valor añadido muy especial relacionado con las expectativas de

cada individuo.

Un metaanálisis de 55 estudios publicados al respecto titulado "A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness", realizado por grandes expertos cuyos datos y conclusiones han sido publicados por el British Medical Journal (BMJ), revista médica de prestigio con un elevado factor de impacto, encuentra una asociación consistente y significativa entre la experiencia de paciente positiva, la seguridad y la efectividad clínica para una amplia gama de enfermedades.

Dicho trabajo muestra asociaciones positivas entre una experiencia positiva y los resultados sanitarios autoevaluados y medidos objetivamente, la adherencia a la práctica clínica y a la toma de la medicación prescrita (adherencia terapéutica), a los hábitos saludables (medicina preventiva), al uso racional de los recursos (como la hospitalización, la duración de la estancia y las consultas en el ámbito de la atención primaria) y a la mejora de la efectividad clínica y la propia seguridad fundamentalmente.

El citado estudio sitúa a la experiencia del paciente como uno de los pilares básicos de la calidad asistencial. De hecho, incide concretamente en que es compatible con el argumento de que las tres dimensiones de la calidad (calidad humana, calidad técnica y calidad del entorno) deben considerarse como un todo y no de forma aislada. Por todo ello el citado estudio subraya y pone el acento en sus conclusiones en que "los médicos y los profesionales sanitarios no deben caer en la tentación de dejar de lado la experiencia del paciente por la apariencia de ser un indicador subjetivo orientado hacia el estado de ánimo, apartado del trabajo clínico "real" de medir seguridad y eficacia".

Para poder cumplir con el término de excelencia en el servicio prestado es necesario que el paciente sea el protagonista y participe en el proceso asistencial de toma de decisiones y por lo tanto sea corresponsable en la gestión de su propia salud conjuntamente con el profesional sanitario.

Pero tan importante como lo anterior, es conocer cuál es su experiencia cada vez que interacciona con el sistema y en qué nivel se cumplen sus expectativas en las distintas etapas por las que puede discurrir. Disponer de esta información permite conocer y dar respuestas concretas a sus necesidades. Por eso, desde la Fundación IDIS consideramos que, para seguir disfrutando de la confianza de los ciudadanos, debíamos ir un paso más allá, dando voz a los pacientes y preguntándoles directamente por su vivencia en el contacto con el sistema sanitario de titularidad privada.

En definitiva, solo con una visión integradora de los datos cuantitativos de seguimiento y control de la enfermedad junto a los provenientes de las sensaciones y percepciones subjetivas del paciente respecto de las etapas y momentos por los que transita en su denominado "patient journey" a través del sistema es como podremos mejorar el perfil evolutivo y pronóstico de los diferentes procesos de enfermar. Un hecho que no debe ser excepcional, sino que debe constituir la práctica habitual en todo abordaje clínico que se precie teniendo muy en cuenta el perfil personal de cada paciente y el de su entorno.

Dr. Luis Mayero  
Presidente de la Fundación IDIS

# 01

## INTRODUCCIÓN



EXPERIENCIA DE PACIENTE  
EN LA SANIDAD PRIVADA

Según el informe “Sanidad privada, aportando valor. Análisis de la situación 2019”, la sanidad privada cuenta con más de 10 millones de asegurados en España; más de 10 millones de personas susceptibles de convertirse en pacientes en algún momento dado. Así, cobra especial relevancia la experiencia que este paciente vivirá durante su recorrido por la sanidad.

Y es que, según pudimos comprobar el pasado año, en el “Primer Estudio de Medición en Sanidad Privada en España”, el paciente otorga cada vez más importancia a la experiencia que vive en su paso por el sistema sanitario. Da por hecho que será asistido por los mejores profesionales y su tratamiento será el más adecuado a sus necesidades, pero quiere sentirse cuidado, entendido y apoyado durante todo su proceso.

En este sentido, aunque cabe recordar que, según el citado estudio, elaborado en 2018, la sanidad privada es el sector que mejor experiencia ofrece en comparación a otros sectores analizados con la misma metodología –alimentación, moda, ocio y hogar y banca–, todavía quedan retos a los que hacer frente, para que la experiencia de paciente sea excepcional.

Para entender el impacto que la experiencia puede tener en el paciente, hemos querido indagar en la propia definición del concepto. Si bien es cierto que, en función de la bibliografía a la que recurramos, encontramos distintas definiciones del mismo –la europea, más centrada en la humanización del paciente, y la americana, más centrada en su satisfacción–, de todas ellas se desprende la necesidad

de poner al paciente en el centro siendo el protagonista del sistema y corresponsable en la gestión de su propia salud.

Por ello, en esta nueva investigación hemos querido dar un paso más allá y, teniendo en cuenta ambos conceptos (humanización y satisfacción), entender la correlación entre su experiencia y su percepción de salud. De esta manera, la experiencia de paciente ha cobrado más relevancia, si cabe, al comprobar que la experiencia que vive como paciente puede hacer que su percepción sobre la mejoría de su salud aumente.

Y es que, según la nueva investigación, “Experiencia de Paciente en sanidad privada 2019. Evolución, procesos y roles”, la media de percepción sobre la mejora de salud de un paciente cuya experiencia ha sido diferencial, se sitúa 1,8 puntos por encima de aquel cuya experiencia ha sido decepcionante. ¿Tiene sentido, entonces, dedicarle un mayor esfuerzo a lo que conseguimos que el paciente viva con nosotros? Es evidente que sí. De hecho, estos resultados nos inclinan a determinar que a los conceptos de humanización y satisfacción de la definición del concepto “experiencia de paciente” es necesario sumarle uno nuevo: mejora de la percepción sobre su estado de salud.

Con ello, desde la Fundación (IDIS) Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad, hemos podido observar que el reto del sector parece claro, y que será necesario enfocarnos en que la experiencia que el paciente vive durante su recorrido sea diferencial, ya que esta afecta a su percepción sobre su estado de salud y, según tendremos que seguir investigando, a su salud.

# 02

## RESUMEN EJECUTIVO



“Experiencia de Paciente en sanidad privada 2019. Evolución, procesos y roles” es el estudio que continúa con la investigación llevada a cabo, el pasado año, en “Experiencia de Paciente. Primer estudio de Medición en Sanidad Privada en España”.

Siguiendo el objetivo con el que nació el primer estudio –dar voz a los pacientes sobre su experiencia en la sanidad privada–, con “Experiencia de Paciente en sanidad privada 2019. Evolución, procesos y roles” se ha querido dar un paso más allá y conseguir demostrar la relación existente entre la mejora de la experiencia de paciente y la mejora sobre la percepción de su salud.

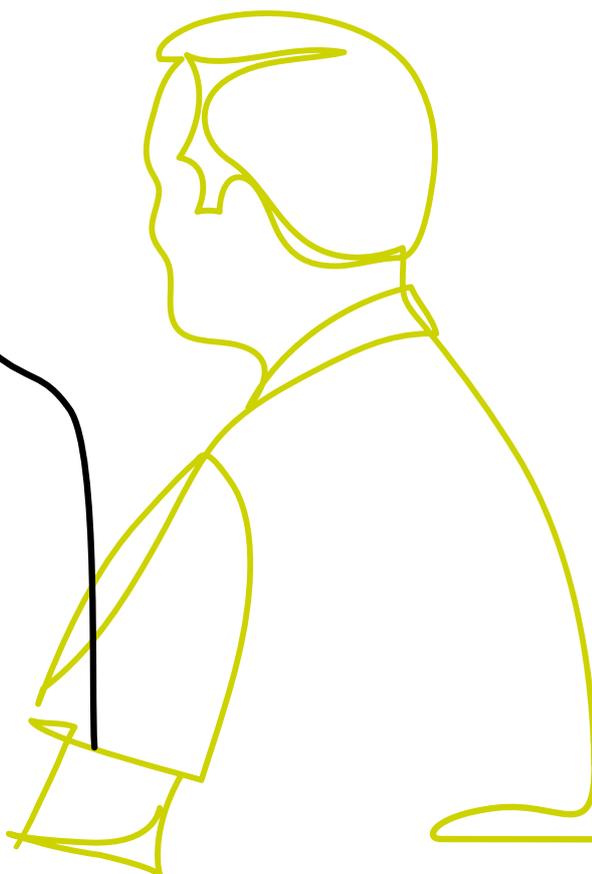
Para ello se ha recogido la voz de 2.006 pacientes usuarios de la sanidad privada en España, que han pasado por uno de los cinco procesos analizados: oncología,

traumatología, enfermedad respiratoria, diabetes, y embarazo y parto.

En este sentido, se trata del segundo estudio dentro del ámbito PREM (*Patient Reported Experience Measures*), impulsado por la Fundación IDIS, donde se aborda de manera integral cada una de los cinco procesos anteriormente señalados.

Así, además de describir la realidad que vive el paciente durante su proceso, hemos buscado ofrecer información acerca del por qué de lo que vive y de su correlación con la mejora de su percepción sobre el estado de su salud.

En esta línea, como veremos más adelante, el objetivo principal del estudio se ha visto satisfecho al comprobar que la experiencia de paciente tiene una relación directa con la percepción sobre la mejora de su salud.



# 03

## OBJETIVOS DEL ESTUDIO



Tras haber llevado a cabo, en 2018, el “Primer Estudio de Medición de la Experiencia de Paciente en la Sanidad Privada en España” con el objetivo de conocer el viaje integral del paciente (*Patient Journey*), la Fundación IDIS ha querido volver a medir la Experiencia de Paciente en la sanidad privada en España, para evaluar la actual situación de la misma.

Si bien la pasada edición se centró en conocer la experiencia vivida por los pacientes durante las distintas etapas de su “viaje” a lo largo de su contacto con el sistema: acceso al mismo, urgencias, hospitalización, pruebas diagnósticas y consulta, el Segundo Estudio de Medición de la Experiencia de Paciente en Sanidad Privada en España se ha centrado en conocer el viaje del paciente a lo largo de los procesos asistenciales concretos.

Así, el principal objetivo de este estudio no solo radica en entender qué debemos hacer para mejorar la experiencia, sino en comprender cómo podemos lograr que el

paciente perciba una mejora de salud a través de la mejora de dicha experiencia. Es por ello que, con este nuevo enfoque, damos un salto en el grado de exigencia con respecto al primer estudio, para conseguir:

- Tener una foto de la experiencia de paciente.
- Conocer en detalle la esencia de las vivencias de los pacientes, en hechos y en emociones, a lo largo de los cinco procesos asistenciales analizados: oncología, traumatología, enfermedades respiratorias, diabetes y embarazo y parto.
- Identificar una correlación real entre la experiencia de paciente y la mejora sobre la percepción de salud.
- Conocer también qué roles son clave en cada uno de los procesos medidos y determinar cómo influyen estos en la experiencia que viven los pacientes.



# 04

## METODOLOGÍA



## » QUÉ SIGNIFICA MEDIR EXPERIENCIA

Medir experiencia supone partir del viaje del paciente, conocido como *patient journey*, para entender lo que vive y siente a lo largo de su recorrido durante el proceso sanitario.

En este sentido, en el estudio se han medido el proceso no asistencial directo y cinco procesos asistenciales: oncología, diabetes, traumatología, enfermedades respiratorias y embarazo.

Este *patient journey* será un mapa, en el que se desgranarán las historias que hay detrás de los pacientes de la sanidad privada en su experiencia asistencial. En concreto, en este estudio se ha medido cuánto se cumple la Experiencia WOW, es decir, aquella experiencia ideal que el paciente desea vivir.

## » CÓMO SE DEFINE LA EXPERIENCIA WOW

La máxima del estudio es “partir del paciente para llegar al paciente”. Por tanto, sería un error intentar predecir lo que se cree que es lo ideal para él. Por este motivo, el punto de partida de este estudio siempre ha sido el paciente y así se inició la investigación.

El primer paso fue una investigación cualitativa mediante focus group y entrevistas individuales con el objetivo de detectar qué valora el paciente en cada uno de los momentos dentro de los procesos que vive. Aquí los protagonistas fueron pacientes que habían pasado por un proceso oncológico, traumatológico, una enfermedad respiratoria o una diabetes en el último año, o un embarazo en los últimos dos. Con esto se logró identificar los momentos que viven en cada viaje o vivencia con la sanidad privada, sus expectativas, los beneficios que aprecian en la sanidad privada y también las posibles áreas de mejora.

El segundo paso tras el análisis de la información cualitativa supuso priorizar los momentos que vive el paciente en su contacto con el sistema. Es decir, elegir aquellos momentos por los que preguntarles. Para ello, se organizaron dos reuniones de trabajo de expertos con el objetivo de unificar opiniones de todos los agentes implicados: pacientes, aseguradoras de salud, grupos hospitalarios y asociaciones de pacientes. La composición del Grupo de Expertos, está recogida en el anexo de este informe.

## » CÓMO SE MIDE LA EXPERIENCIA

La metodología utilizada tiene su base en un estudio elaborado por la Universidad de Wharton (2010) “Discovering Wow – A Study of Great Retail Shopping Experiences in North America”, donde se expone que para que una experiencia sea WOW se deben cumplir cuatro 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; y agilidad y ausencia de trabas a lo largo de toda la experiencia.

Así pues, con la base de estas sensaciones se mide la experiencia a través de dos perspectivas: la objetiva, a partir de hechos (lo que el paciente vive) y la subjetiva, a partir de las percepciones (lo que el paciente siente).

Para poder medir la experiencia de manera imparcial, se le pregunta al paciente por “hechos” o interacciones puntuales y objetivas que el paciente evalúa con un “SÍ”, en caso de que ocurran, y con un “NO” en caso contrario. Es necesario tener en cuenta que, como todo recuerdo, aquél de una experiencia o hecho concreto puede verse afectado por valoraciones subjetivas.

Con todo esto, medimos la Experiencia WOW o experiencia ideal que el paciente

nos ha dicho que quiere vivir en cada uno de los procesos. Esta Experiencia WOW es un indicador que va de 0 a 100% y en la que podemos encontrar diferentes escalas según el porcentaje obtenido.

- Si el % de cumplimiento de Experiencia WOW se sitúa por debajo del 60% decimos que se genera una Experiencia OUCH!; es decir genera dolor en el paciente.
- Si la experiencia se sitúa entre el 60%-80% de cumplimiento, obtenemos una Experiencia OK; es decir, aceptable para el paciente.
- Asimismo, por encima del 80% se alcanza la Experiencia WOW; es decir la que sorprende al paciente.

Además, en el estudio se mide el impacto que esta Experiencia tiene en los principales indicadores: NPS (*Net Promoter Score*), Satisfacción, Probabilidad de volver y el impacto en la percepción de salud.

- **NPS (Net Promoter Score):** Indicador que se utiliza para medir la probabilidad de recomendación que tiene un paciente hacia una empresa concreta. Este indicador se basa en una única pregunta, "¿Con qué probabilidad recomendarías este hospital a un familiar o a un amigo?". Se pide al encuestado que conteste a la pregunta en una escala de 0 a 10. Según la respuesta, el cliente se clasifica como promotor (responde con notas 9-10), pasivo o neutro (responde con notas 7-8) o detractor (responde con notas 0-6). El NPS se calcula a partir del porcentaje de promotores, restándole el porcentaje de detractores. La puntuación puede oscilar entre -100 y 100.
- **Satisfacción:** Indicador que mide cómo de satisfecho está un paciente con una experiencia. Se calcula haciendo un promedio de la pregunta directa "¿Cómo

valorarías tu experiencia en...?". Se pide al encuestado que conteste a la pregunta en una escala de 1 a 10. En este estudio se considera a un paciente satisfecho a aquel que responde con notas 9-10, pasivo o neutro con notas 7-8 e Insatisfecho con nota menor o igual a 6.

- **Probabilidad de volver:** Indicador que mide la probabilidad de un paciente de continuar con su Seguro de Salud o volver a visitar el hospital/centro médico evaluado. Se calcula haciendo un promedio de la pregunta directa "¿Con qué probabilidad volverías a...?" y se pide al encuestado responder en una escala de 1 a 10. En este estudio se considera un paciente con Alta Probabilidad de Volver si evalúa con notas de 9-10, Pasivo o Neutro si evalúa con 7-8 y con Baja Probabilidad de Volver si responde con una nota de 1-6.
- **Impacto en percepción de salud:** indicador que mide el impacto de la experiencia que vive el paciente con la sanidad privada en su percepción de mejora de salud. Se calcula haciendo un promedio de la pregunta directa "Desde que empezó tu proceso hasta ahora, ¿cuánto consideras que ha mejorado tu salud?" y se pide al paciente que responda en una escala de 1 a 10. En este estudio se considera un paciente con Alta Percepción de Mejora de Salud si evalúa con notas de 9-10, Neutro o Pasivo si evalúa con 7-8 y con Baja Percepción de Mejora de Salud si responde con una nota de 1-6.

## » FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO

El segundo estudio de "Medición de la Experiencia de Paciente en Sanidad Privada en España" ha sido elaborado por Lukkap Customer Experience, para la Fundación IDIS Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad, recogiendo la voz de 2.006 pacientes usuarios de la sanidad privada en España.

**Target:** población de ambos sexos, mayor de 18 años, que haya sido tratada o asistida a través del seguro privado en alguno de los procesos medidos.

Cabe destacar que cada paciente ha respondido a la etapa del proceso no asistencial directo y a uno de los procesos asistenciales. En el caso del proceso de embarazo se ha contado con madres con hijos menores de dos años. La distribución de la población encuestada en cuanto a sexo ha sido 38% (hombres) y 62% (mujeres). La diferencia se debe al proceso de embarazo, incrementando esto de forma natural el porcentaje de mujeres encuestadas.

**Ámbito:** nacional y representativo de la población española con seguro de salud privada.

#### **Distribución territorial de la muestra:**

La distribución de los encuestados según comunidad autónoma se distribuye según la penetración del seguro de salud de Netquest Panel, del mismo modo que la distribución según sexo, con el fin de que los resultados sean representativos de la realidad de la sanidad privada española.

Comunidad Autónoma	Entrevistas
Madrid	488
Catalunya	405
Andalucía	317
Comunitat Valenciana	146
Castilla y León	102
Galicia	99
País Vasco	81
Canarias	67
Illes Balears	65
Castilla – La Mancha	62
Aragón	57
Extremadura	33
Principado de Asturias	29
Murcia	22
Cantabria	15
Navarra	9
La Rioja	9
<b>Total</b>	<b>2.006</b>

Tamaño muestral: 2.006 encuestas con un error muestral inferior al 3% para un nivel de confianza del 95% y  $p=q=0,5$ . La proporción de respuestas y el error para cada uno de los procesos es el siguiente:

- **Proceso no asistencial directo:** 2.006 respuestas con un error muestral del 2,2%
- **Diabetes:** 221 respuestas con un error del 6,4%
- **Embarazo y parto:** 401 respuestas con un error del 4,4%
- **Enfermedades respiratorias:** 589 respuestas con un error del 3,9%
- **Oncología:** 183 respuestas con un error del 6,6%
- **Traumatología:** 612 respuestas con un error del 3,3%

**Metodología:** encuesta *online* entre pacientes con seguro de salud privado pertenecientes a una base de datos privada propiedad de Netquest Panel (se trata del único panel certificado según la norma ISO 26362 específica de paneles de acceso y controles de calidad en todos los procesos).

**Cuestionario:** cuestionario *online* estructurado y auto administrado, de 8 minutos de duración, en el cual se utilizaron la siguiente tipología de preguntas:

- **Dicotómicas (Sí/No):** para analizar la experiencia vivida del paciente
- **De escala:** para analizar la percepción de los pacientes
- **De clasificación:** para clasificar las motivaciones, expectativas y perfil de los pacientes

**Trabajo de campo:** del 5 al 11 de junio de 2019.

# 05

## LA VOZ DE LOS PACIENTES. TIPOLOGÍA Y MUESTRA



## » EL ESTUDIO

Como se indica en la metodología del mismo, este estudio analiza las vivencias objetivas y subjetivas del paciente a lo largo de su viaje durante los distintos procesos asistenciales analizados: oncología, traumatología, enfermedades respiratorias, diabetes, y embarazo y parto.

Así, la metodología utilizada, nos permite conocer el estado actual de la Experiencia de Paciente en la Sanidad Privada en España y los retos a los que se enfrenta.

### ETAPAS Y MOMENTOS DE RELACIÓN

Del paciente durante el proceso

(proceso no asistencial directo, 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



## » RADIOGRAFÍA DE LA MUESTRA

La muestra utilizada en la encuesta, que se diseñó para la realización del estudio, es representativa de la sanidad privada en España.

Se ha encuestado a personas mayores de 18 años que contaban con un seguro médico privado. Esta muestra está constituida por 2.006 pacientes, cada uno de los cuales ha contestado a dos cuestionarios: al correspondiente al proceso no asistencial directo y al correspondiente al proceso que haya vivido (Oncología, Diabetes, Traumatología, Enfermedad Respiratoria o Embarazo y parto). En el caso de las patologías (Oncología, Traumatología, Diabetes y Enfermedad Respiratoria) se admitieron respuestas de todos aquellos pacientes que estuvieran pasando por alguno de los procesos o que lo hubiera pasado en el último año. En el caso del Embarazo, se admitieron respuestas de madres que tuvieran hijos de hasta dos años.

La distribución de los encuestados según comunidad autónoma se distribuye según la penetración del seguro de salud del panel (Panel Netquest de Sanidad Privada de España), lo mismo que la distribución según sexo, con el fin de que los resultados sean representativos de la realidad de la sanidad privada española.

La encuesta fue *online* con una duración de 8 minutos y se realizó en el periodo del 5 al 11 de junio de 2019.



### TARGET

+18 años  
+ Seguro privado  
Sexo\*

38% 62%



### 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%



### TRABAJO DE CAMPO

05/06 al 11/06

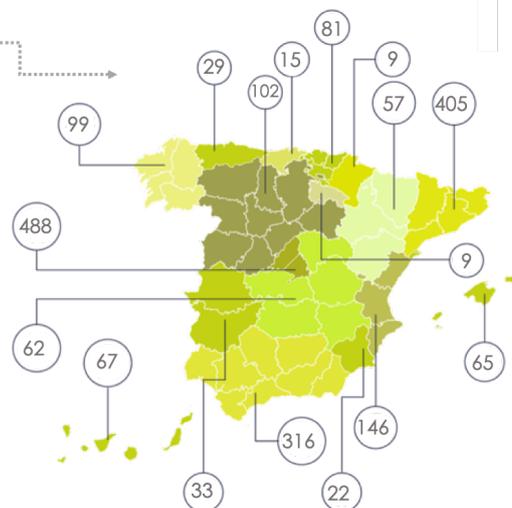


### ENCUESTAS

Online  
Duración: 8 min

### ÁMBITO

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



\* Tener en cuenta que el tamaño de la muestra en estos momentos es menor que en el resto. Por ello, al no tener volumen de datos suficientes, no se presentarán análisis en profundidad sobre este momento en concreto.

## » ¿QUÉ PROCESOS SE HAN MEDIDO?

Como ya se ha mencionado, para este estudio se han medido las diferentes etapas que el paciente vive durante el transcurso de los siguientes procesos: Oncología, Diabetes, Enfermedades Respiratorias, Traumatología y Embarazo y Parto.

Cada "viaje" del paciente o proceso tiene sus propios momentos, que son los que se analizan a lo largo del informe. Cabe destacar que hay momentos que se viven en varios procesos –como por ejemplo "Me responsabilizo" o "Me operan"–, y que estos momentos se han evaluado con las mismas preguntas en todos los procesos en las que aparecen por dos motivos: para tener una muestra más amplia y para poder comparar resultados entre los distintos procesos. En otros casos ocurre que hay momentos iguales en varios procesos, pero que se llaman de forma distinta para adaptarlo al lenguaje de los pacientes. Por ejemplo, los momentos "Debuto en la enfermedad" (Diabetes) y "Noto los primeros síntomas/signos" (Enfermedad Respiratoria). Por los mismos motivos que en el caso anterior, estos momentos han sido evaluados con las mismas preguntas, independientemente de que tengan distinto nombre.

Aunque es posible que el paciente viva algún otro momento no recogido, este estudio se centra en obtener una foto de los momentos más representativos e importantes para el.

### Oncología



### Diabetes



### Enfermedades respiratorias



### Traumatología



### Embarazo y parto



\* Tener en cuenta que el tamaño de la muestra en este momento es menor que en el resto. Por ello, al no tener volumen de datos suficientes, no se presentarán análisis en profundidad sobre este momento en concreto.

## » ROLES CLAVE POR PATOLOGÍA

Adicionalmente, este año se ha medido también la relación de los pacientes con los roles claves de cada proceso. En concreto, se ha estudiado qué percepción tienen los pacientes del trato y la profesionalidad del personal que consideran clave en cada uno de los momentos vividos, y cómo influye esta percepción en la experiencia que viven los pacientes.

Con el presente estudio también se quiere analizar qué rol es el que más impacta en la percepción de salud de los pacientes de cada patología.

A continuación, se presentan los roles que se han tenido en cuenta para el estudio. En función del proceso, se han considerado aquellos roles que más relevancia tienen durante el mismo.

Matrona



Oncólogo



Radiólogo



Traumatólogo



Endocrino



Médico de Familia



Cirujano



Ginecólogo/Obstetra



Rehabilitador



Neumólogo



Alergólogo



Enfermero



Auxiliar



# 06

## COMPARATIVA PX 2018 VS 2019



## » MEJORAS CON RESPECTO A 2018

Desde que se publicaron los resultados del Primer Estudio de Medición la Experiencia de Paciente en Sanidad Privada en España, nos consta que los distintos centros y especialistas han continuado trabajando en la experiencia de paciente, manteniendo las fortalezas del sector y mejorando aquellos hechos donde el resultado era más bajo para cumplir con las expectativas del paciente.

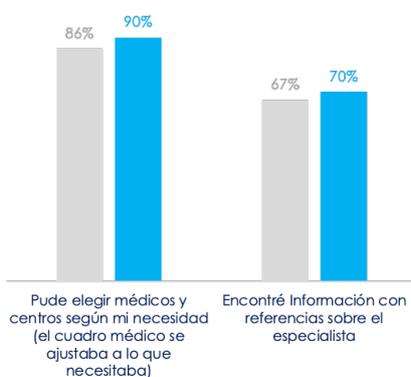
Es positivo destacar que, al comparar los resultados del año pasado con este año, se observa que hay mejoras notables principalmente en dos etapas: en el proceso no asistencial y en urgencias.

Durante este último año se aprecia el esfuerzo de la sanidad privada por adecuar más el cuadro médico a lo que necesitan los pacientes, pues el 90% ha tenido la opción de escoger a su médico de preferencia y el centro médico que más le conviene. Además, el 70% encontró información o referencias sobre el especialista que le iba a atender, frente al 67% del año anterior.

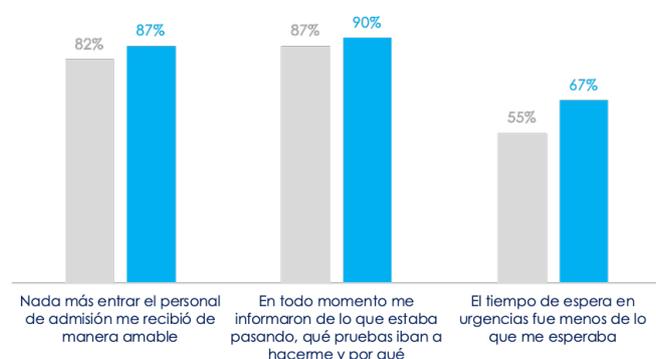
En la etapa de urgencias, el trabajo de todos los profesionales que están en contacto con los pacientes se ha centrado en tres aspectos: recibir al paciente de forma amable desde el momento en el que entra en el centro, informar al paciente de lo que iba viviendo en todo momento especificando qué pruebas se le iban a hacer y por qué, y agilizar la espera.

En el Primer Estudio de Medición la Experiencia de Paciente en Sanidad Privada en España, se vio que en el momento de la admisión era importante empatizar con el paciente, tanto que tan solo este gesto lograba aumentar el NPS de Urgencias en 14 puntos con respecto a la media, pasando de 16 a 30. Este año se ha logrado que esto ocurra un 87% de las veces, frente al 82% alcanzado en 2018. También se ha trabajado en informar al paciente de los pasos del Triage, consiguiendo una mejora de 3 puntos. Sin embargo, donde más mejoría se observa es en la agilidad de la espera: un 12% más de pacientes consideró que esperó menos de lo que había previsto.

### EN EL PROCESO NO ASISTENCIAL



### EN URGENCIAS



P. El cuadro se ajustaba a lo que necesitaba (n=2.006)

P. Tenía a mi alcance referencias/información sobre el especialista que me ayudó a tomar la decisión (n=1.562)

P. Nada más entrar, el personal de admisión me recibió de manera amable ( con un saludo, un gesto de reconocimiento, una ayuda...) (n=255)

P. todo momento me informaron de lo que estaba pasando, qué pruebas iban a hacerme y porqué (n=255)

P. El tiempo de espera desde que entré hasta que salí fue menos de lo que esperaba (n=255)

## » DÓNDE SEGUIMOS SIENDO EXCELENTES

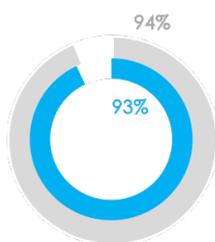
La clave es seguir mejorando aquellos hechos que más impactan en la experiencia de los pacientes, sin dejar de ser excelentes en aquellos hechos que se han convertido en una fortaleza de la sanidad privada.

En el estudio del año pasado, se destacaron algunos aspectos por su alto cumplimiento. Estos aspectos estaban relacionados con ofrecer consejos al paciente durante la consulta, tener un trato cercano y humano durante las pruebas y dar instrucciones al paciente sobre dónde recoger sus resultados. En los hallazgos de este año, los pacientes nos dicen que no solo se ha mantenido un alto cumplimiento en estos hechos, sino que incluso se ha mejorado.

Para los pacientes diabéticos y las madres, el 94% de ellos aseguran que su médico le resumió en consulta qué tenía que hacer para cuidarse, ofreciéndole pautas sobre alimentación, ejercicio físico u otra medicación, manteniendo el alto cumplimiento del año pasado (93%).

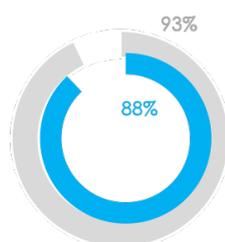
En el caso de los pacientes de traumatología y oncología, un 5% más de pacientes que el año pasado dicen haberse sentido acompañados por el equipo durante las pruebas, siendo el trato humano uno de los factores clave en esta etapa. Además, el 97% sabía dónde y cómo recoger sus resultados.

### EN CONSULTA

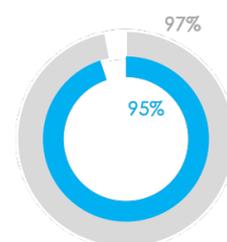


El médico me resumió qué tenía que hacer desde ese momento para cuidarme (pautas para alimentación, ejercicio físico...)

### EN LAS PRUEBAS



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



Sabía dónde y cómo recoger los resultados

■ Resultados 2018

■ Resultados 2019

P. El médico me resumió qué tenía que hacer desde ese momento para cuidarme (pautas para alimentación, ejercicio físico...) (n=1.417)

P. Durante las pruebas, el equipo estuvo pendiente de mí en todo momento (n=1.357)

P. Sabía dónde y cómo recoger los resultados (n=1.357)

## » OPORTUNIDADES A TRABAJAR

Hoy en día, el paciente demanda más información tanto durante su estancia en el centro como a posteriori. El paciente no solo espera recuperarse, sino que también quiere conocer qué va a vivir y sentir durante su recuperación. Aunque la gran mayoría de los pacientes afirma haber vivido este hecho, el cumplimiento es 13 puntos menor que el del año pasado.

Por otro lado, los pacientes también demandan información y consejos para aprender a cuidarse tras la hospitalización. Aquí, ocurre de manera similar al caso anterior; al comparar el resultado con el del año pasado, vemos que ha bajado 11 puntos. Sin embargo, es importante remarcar que un resultado por encima del 80% es muy bueno.

Ambas bajadas se pueden explicar si se tiene en cuenta que los pacientes encuestados son pacientes con el tratamiento en curso o reciente (de los últimos 12 meses). Por este motivo, al tener la experiencia muy reciente, son más exigentes.

**PARA BRINDAR A LOS PACIENTES LA EXPERIENCIA IDEAL NO PODEMOS DEJAR A UN LADO EL MOMENTO DE LA HOSPITALIZACIÓN**

### EN LA HOSPITALIZACIÓN



P. En todo momento me explicaron los pasos que iba a vivir, desde que entré en el hospital hasta que salí (n=1.003)

P. Me explican 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.) (n=1.013)

## » SANIDAD PRIVADA, SECTOR #1 EN EXPERIENCIA WOW

Al analizar la experiencia de la sanidad privada se debe tener en cuenta que los pacientes, además de pacientes son usuarios de otros muchos sectores. Esto hace que el paciente sea más exigente, pues esperará encontrar aquellos elementos que valora de un sector en el resto de sectores con los que interactúa.

Por este motivo, se ha querido comparar la Experiencia WOW en los principales sectores (Sanidad Privada, Banca, Alimentación, Ocio-Hogar y Moda) analizando en profundidad qué aspectos se cumplen más en la sanidad privada y qué aspectos el paciente está demandando.

Al comparar el sector de la sanidad privada con el resto de sectores se observa que, un año más, este se consolida como el sector que mejor experiencia ofrece. Se sitúa en primer lugar con un 78% de Experiencia WOW, seguido del sector Banca con un 62%, del sector Alimentación con un 58%, del sector Ocio/Hogar con un 56%, y en último lugar el sector Moda con un 48% de Experiencia WOW.



Además de comparar la Experiencia WOW de cada sector, se ha querido analizar cómo la sanidad privada cumple los elementos valorados de los pacientes frente a cómo los cumple el sector retail.

¿Qué es un elemento valorado? Un elemento valorado es cualquier aspecto que el usuario espera sentir o vivir al interactuar con una marca o compañía, como puede ser la agilidad en el proceso, la profesionalidad o tener un contacto de referencia. En el estudio se han agrupado los principales elementos valorados en los siguientes bloques:

- Excelencia en el nivel de servicio
- Información relevante
- Trato
- Acompañamiento
- Digitalización

El cumplimiento de cada elemento valorado se ha calculado agrupando todas las preguntas del cuestionario que hicieran mención a ese elemento valorado y obteniendo la media de todas las preguntas.

Para el análisis de los elementos valorados que se presentan a continuación, se debe tener en cuenta que la interpretación de estos elementos varía en función del sector. Por ejemplo, "tener consejos para mi día a día" en el sector retail implica tener información para sacar el máximo partido al producto en base a lo que le gusta al usuario. Por su parte, en el sector salud tiene que ver con ofrecer información al paciente para que pueda adecuarse de la mejor forma posible a su nueva vida.

Se concluye que la sanidad privada está por encima del sector retail en 3 de los 5 bloques analizados: excelencia en el nivel de servicio, información relevante y trato. A continuación, se ve en detalle cada uno de ellos.



## » ¿QUÉ VALORA EL PACIENTE Y CÓMO SE CUMPLE EN LA SANIDAD PRIVADA?

Dentro de la excelencia en el nivel de servicio, los pacientes buscan dos cosas: sencillez en los trámites burocráticos (por ejemplo, a la hora de pedir una autorización a través del seguro) y agilidad en el proceso.

En el caso de la agilidad, la sanidad privada lo cumple en un 77%, mientras que el sector retail se encuentra en un cumplimiento del 58%. Respecto a los trámites burocráticos, se observa que en sanidad el paciente se encuentra prácticamente sin trabas en el proceso administrativo (85%), con un resultado significativamente mejor que en retail (54%).

1	EXCELENCIA EN EL NIVEL DE SERVICIO	SANIDAD PRIVADA 2019	RETAIL 2019
★	Trámites burocrát. sencillos	85%	54%
★	Agilidad en el proceso	77%	58%

En segundo lugar, se ha analizado la información que recibe el paciente sobre su patología o proceso y cómo cuidarse o comportarse para encontrarse mejor. En este aspecto, el paciente valora principalmente que le enseñen, por ejemplo, a gestionar una complicación o a saber cuándo ir al médico. Esto se cumple en un 82%, 49 puntos más que en el sector retail.

Por otro lado, el paciente espera recibir por parte de los profesionales consejos o indicaciones relacionadas con su proceso patológico que le ayuden a convivir con él de la mejor forma posible. En este caso, la sanidad privada también obtiene un mejor resultado (73% vs. 41%)

2	INFORMACIÓN RELEVANTE	SANIDAD PRIVADA 2019	RETAIL 2019
★	Me enseñan	82%	43%
★	Ayuda/Consejos para mi día a día	73%	41%

También se ha querido analizar cómo percibe el paciente el trato de los profesionales sanitarios. En el estudio presentado en 2018, ya se vio que la sanidad privada obtuvo excelentes resultados en todos los aspectos relacionados con el trato humano hacia los pacientes. Este año, los pacientes vuelven a destacar el buen trato de los profesionales sanitarios, concretamente en tres aspectos: amabilidad, profesionalidad y personalización. Como se puede apreciar los resultados de la sanidad privada están muy por encima de los del sector retail, con diferencias de más de 20 puntos en los tres casos.

3	TRATO	SANIDAD PRIVADA 2019	RETAIL 2019
★	Amabilidad	78%	55%
★	Profesionalidad	79%	58%
★	Personalización	74%	51%

El acompañamiento es otro aspecto crucial para los pacientes que viven alguno de los procesos antes indicados. El paciente demanda cada vez más tener acceso a un profesional o contacto cuando se encuentra fuera del centro y que este esté presente en su día a día.

Respecto a la accesibilidad, el paciente busca poder contactar en cualquier momento con un profesional en caso de necesitarlo. Según este estudio, hoy esto se cumple en un 63%, por debajo de lo que se cumple en el sector retail (73%).

El paciente también espera tener un contacto de referencia al que poder dirigirse en caso de surgirle algún problema o tener dudas. Hoy, el resultado en sanidad está 13 puntos por debajo que en retail.

4 <b>ACOMPañAMIENTO</b>	SANIDAD PRIVADA 2019	RETAIL 2019
★ <b>Accesibilidad</b>	63%	79%
★ <b>Contacto de referencia</b>	56%	69%

Por último, se ha analizado cuánto se usan las aplicaciones digitales en cada uno de los sectores comparados, concluyendo que la digitalización sigue siendo el Talón de Aquiles de la mayoría de los sectores. En el caso de la sanidad privada, solo el 20% de los pacientes afirman usar una aplicación digital para seguir su enfermedad. Mientras que en el sector retail la digitalización (uso de aplicaciones y presencia de dispositivos en tiendas) alcanza un 37%.

5 <b>DIGITALIZACIÓN</b>	SANIDAD PRIVADA 2019	RETAIL 2019
	20%	37%

Sanidad Privada 2019: n=2.006  
Retail 2019: n=6.616



# 07

EL OBJETIVO DE TODOS: MEJORAR LA SALUD

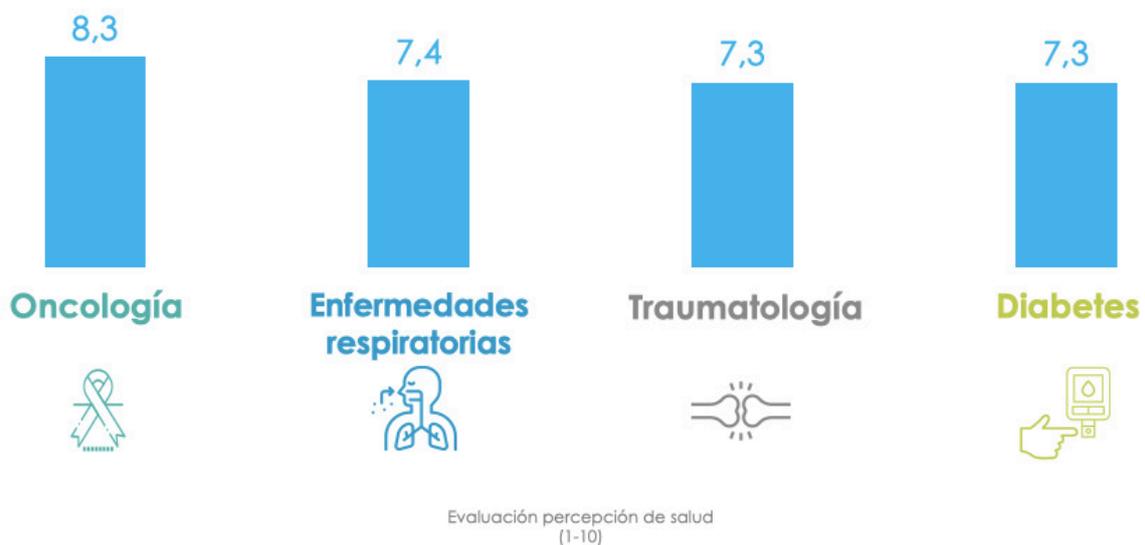


## » ¿DE QUÉ DEPENDE LA PERCEPCIÓN SOBRE LA SALUD DE LOS PACIENTES?

Con este estudio, la Fundación IDIS se propone entender si la experiencia que vive un paciente con la sanidad privada durante su enfermedad tiene un impacto en su percepción de mejora de salud. Para ello, se ha preguntado a todos los pacientes de diabetes, oncología, traumatología y enfermedades respiratorias, cuánto consideran que ha mejorado su salud gracias a las personas de su centro médico, en una escala de 1 a 10. La primera, y más importante, conclusión es que, efectivamente, la experiencia que el paciente vive durante su proceso patológico influye directamente en la percepción que tiene de mejora de su salud. A continuación, se desarrolla el análisis que lo demuestra.

Antes de analizar cómo influye la experiencia de paciente en la percepción de mejora de salud de estos, es importante conocer cuál es su percepción de cada patología y qué diferencias hay entre cada grupo.

Como se observa en la gráfica, en todos los procesos la percepción de mejora de salud es alta, siendo oncología la que más destaca con una evaluación de 8,3. El motivo principal es que se trata del proceso más crítico y, por tanto, la sensación de mejora del paciente es mucho mayor. Por su parte, traumatología y diabetes tienen las evaluaciones más bajas (una nota de 7,3 sobre 10). En el caso de diabetes, se debe a que es un proceso crónico, lo cual hace que el paciente no tenga tanta sensación de mejora.



P. Durante el transcurso de tu patología, ¿cuánto consideras que ha mejorado tu salud gracias a las personas de tu centro médico? N = 1.503

## » ¿CUÁL ES LA SENSACIÓN QUE MÁS INFLUYE EN ESA PERCEPCIÓN

No todas las sensaciones influyen de la misma forma en cada patología. En este estudio, se ha analizado cuál es la sensación (cercanía, personalización, agilidad o confianza) que más influye en la percepción de mejora del paciente.

En el caso de traumatología, enfermedades respiratorias y diabetes la sensación más importante es la confianza: hacer sentir al paciente que todo va bien, que los procesos son claros y que está todo controlado.

En oncología la situación es diferente. La sensación más importante es la agilidad: el paciente quiere sentir que mejora y avanza en el proceso.



## » ¿TIENE IMPACTO EN LA PERCEPCIÓN DE LA SALUD TRABAJAR LA PX?

Como se ha comentado al inicio de este bloque, trabajar la Experiencia de Paciente genera una mayor percepción de mejora de salud. A continuación se presenta un gráfico que lo demuestra.

En este gráfico se representa cómo varía la evaluación de percepción de salud del paciente en función de la experiencia que haya vivido. Para analizarlo, en primer lugar, se ha separado el porcentaje (%) de cumplimiento WOW en tres tramos (en el gráfico, de abajo hacia arriba):

- Pacientes que viven una experiencia WOW por debajo del 60%
- Pacientes que viven una experiencia WOW entre el 60-80%
- Pacientes que viven una experiencia WOW por encima del 80%

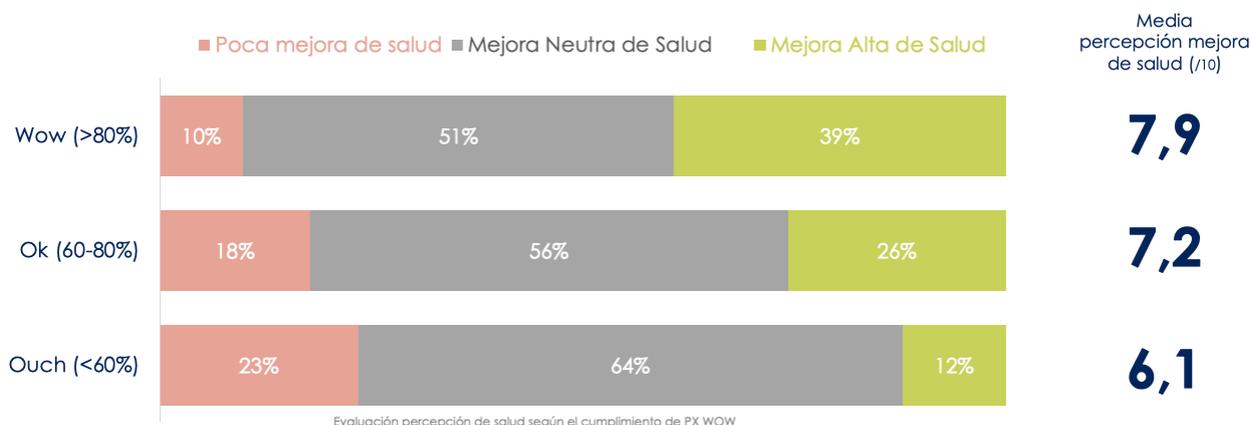
Para cada uno de estos grupos se ha analizado la media de la pregunta “Cuánto considera que ha mejorado tu salud gracias a las personas de tu centro médico”

Se observa que, a medida que se coge un grupo con mayor cumplimiento de Experiencia WOW, el número de pacientes con una percepción alta de mejora de su estado de salud aumenta.

Como muestra el gráfico, en el caso de los pacientes que viven una experiencia Ouch, solo el 12% de los pacientes sienten que su salud ha mejorado. Si se coge el grupo de pacientes que viven una experiencia Ok, este número aumenta más del doble, pasando de un 12% a un 26%. Por último, dentro de los pacientes que viven una experiencia WOW (por encima del 80%) el porcentaje de pacientes que sienten que su salud ha mejorado gracias a las personas del centro médico es de casi el 40%.

Esta mejora también se observa si se analiza la media de percepción de mejora de salud de los pacientes. Los que viven una experiencia por debajo del 60% tienen una media de percepción de salud de 6,1 sobre 10. Mientras que la media de aquellos que viven una experiencia por encima del 80% es de 7,9.

**A MEDIDA QUE EL PACIENTE VIVE UNA MEJOR EXPERIENCIA, LA PERCEPCIÓN SOBRE SU ESTADO DE SALUD TAMBIÉN MEJORA**



## » INFLUENCIA, POR PATOLOGÍA, EN LA PERCEPCIÓN DE SALUD

Al igual que las sensaciones tienen un papel importante para los pacientes al influir en su percepción de mejora de salud, lo mismo ocurre con los roles que entran en juego durante los procesos patológicos. A continuación, se hace un análisis de qué personas juegan un papel clave para los pacientes durante su enfermedad, logrando que estos sientan un mejor estado de salud gracias al trato y experiencia ofrecida.

Además, se ha querido analizar qué momento y qué hecho del viaje del paciente (*patient journey*) es el más importante en cada patología. Para este análisis, la importancia hace referencia a que tiene un impacto positivo en la percepción de mejora de salud del paciente.

### Oncología

Como se indicó al inicio de este bloque, la percepción media de salud de los pacientes oncológicos es de 8,3. Pero, ¿los profesionales sanitarios pueden hacer algo para que esta percepción sea aún mayor?

Como se observa en la figura de la derecha, el momento que más impacta en la percepción de los pacientes es el diagnóstico. Esto significa que trabajando este momento y logrando que la experiencia sea alta, se conseguirá que el paciente sienta que su salud mejora. En concreto, cuando el cumplimiento de este momento es del 80% o más, la percepción de mejora de salud pasa de un 8,3 a un 8,7.

Al mismo tiempo, hay hechos que influyen más que otros en la percepción del paciente. El hecho que más impacto tiene en el caso de oncología es saber cómo trasladar la noticia y poder anticiparse a posibles preguntas. En ese primer momento en el que se le cuenta al paciente qué le ocurre, lo que más le preocupa es cómo trasladarlo a su círculo más cercano y cómo tranquilizarles. Es importante lograr que cada paciente de la sanidad privada viva este hecho, pues cuando se cumple, la percepción de mejora de salud aumenta, alcanzando un 8,6 sobre 10.

Por último, el rol que más influencia tiene en el paciente y en su sensación de mejoría es el del especialista en oncología.



Oncología

Media percepción  
mejora salud

8,3

Momento con mayor impacto  
en percepción mejora salud

Diagnóstico

Percepción mejora salud para  
>80% PX WOW momento

8,7

Hecho con mayor impacto en  
percepción mejora salud

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

Percepción de mejora de salud  
cuando el hecho se cumple

8,6

Rol que más impacta en  
percepción mejora de salud



Oncólogo

P. Durante el transcurso de tu patología, ¿cuánto consideras que ha mejorado tu salud gracias a las personas de tu centro médico? (n=157)

Base momento “diagnóstico”: (n=157)

P. El médico me trasladó los mensajes clave para contarle a mi familia/en el trabajo y cómo responder a sus principales preguntas (n=157)

## Enfermedades respiratorias

En las enfermedades respiratorias, la percepción media de los pacientes de mejora de salud es de 7,4.

Para mejorar esta percepción, se debe trabajar también en el momento de diagnóstico, ya que este es el momento que más impacto tiene a la hora de hacer sentir mejor a los pacientes. Cuando este momento se cumple más de un 80% la percepción de mejora de salud aumenta casi un punto, alcanzando un 8,3 sobre 10. Al mismo tiempo, el hecho clave de esta patología consiste en anticiparse y contar siempre al paciente qué va a vivir durante todo el proceso. Cuando este hecho se cumple la percepción de salud del paciente alcanza un 8,2.

En cuanto al rol clave, al igual que ocurría en el proceso oncológico, el que más importancia tiene es el especialista, en concreto el especialista en neumología.

## Traumatología

El proceso traumatológico presenta ciertas diferencias respecto a las patologías ya comentadas. La media de percepción de mejora de salud es de 7,3.

El momento clave de esta patología, y por tanto, el que se tiene que trabajar para mejorar la sensación de mejora de los pacientes, es la hospitalización. Cuando se consigue que el paciente viva este momento por encima del 80% la sensación de mejora aumenta 0,8 puntos. Además, es importante gestionar las expectativas y los miedos de los pacientes, explicándoles cómo se van a sentir tras la operación. Al hacerlo, la evaluación de mejora de salud alcanza un 8 sobre 10. En este caso, el rol clave también corresponde al especialista de esta patología, el especialista en traumatología.



### Enfermedades respiratorias

Media percepción mejora salud

**7,4**

Momento con mayor impacto en percepción mejora salud

### Diagnóstico

Percepción mejora salud para >80% PX WOW momento

**8,3**

Hecho con mayor impacto en percepción mejora salud

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

Percepción de mejora de salud cuando el hecho se cumple

**8,2**

Rol que más impacta en percepción mejora de salud



**Neumólogo**

P. Durante el transcurso de tu patología, ¿cuánto consideras que ha mejorado tu salud gracias a las personas de tu centro médico? (n=589)  
Base momento “diagnóstico”: (n=589)  
P. En todo momento me explicaron los pasos que iba a vivir, desde que entré en el hospital hasta que salí (n=95)



### Traumatología

Media percepción mejora salud

**7,3**

Momento con mayor impacto en percepción mejora salud

### Hospitalización

Percepción mejora salud para >80% PX WOW momento

**8,1**

Hecho con mayor impacto en percepción mejora salud

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

Percepción de mejora de salud cuando el hecho se cumple

**8,0**

Rol que más impacta en percepción mejora de salud



**Traumatólogo**

P. Durante el transcurso de tu patología, ¿cuánto consideras que ha mejorado tu salud gracias a las personas de tu centro médico? (n=612)  
Base momento “hospitalización”: (n=237)  
P. Me explican cómo me voy a sentir al salir de la operación (n=237)

## Diabetes

La percepción de mejora de salud de los pacientes diabéticos encuestados en este estudio es de 7,3.

Estos pacientes viven gran parte de su enfermedad fuera del centro médico. La diabetes está presente cada día, y por ello, deben aprender a cuidarse, a distinguir lo que es bueno para ellos y lo que no, etc. Por este motivo, no sorprende que el momento clave sea el de Corresponsabilidad, ese momento en el que el paciente, estando solo, se hace responsable de su propio cuidado.

Sin embargo, que el paciente viva su enfermedad, en la mayor parte del tiempo, fuera del centro no significa que desde la sanidad privada no se pueda hacer nada. Al contrario, cuando se consigue acompañar al paciente y apoyarle incluso cuando está lejos, la percepción de mejora de salud aumenta pasando de 7,3 a 7,7.

El hecho clave para los pacientes diabéticos confirma esta idea, ya que lo que más impacto tiene en la percepción de mejora es el haber recibido consejos o ayuda para adaptarse a la nueva vida a la que se enfrentan. Cuando se ofrece esta información, se aumenta la percepción de salud hasta un 7,6.

A diferencia del resto de patologías, en esta enfermedad el rol clave es el del especialista en medicina familiar y comunitaria, pues es quien está más cerca del paciente y quien lo ve con más frecuencia.



**Diabetes**

Media percepción mejora salud

**7,3**

Momento con mayor impacto en percepción mejora salud

**Corresponsabilidad**

Percepción mejora salud para >80% PX WOW momento

**7,7**

Hecho con mayor impacto en percepción mejora salud

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

Percepción de mejora de salud cuando el hecho se cumple

**7,6**

Rol que más impacta en percepción mejora de salud



**Médico de familia**

P. Durante el transcurso de tu patología, ¿cuánto consideras que ha mejorado tu salud gracias a las personas de tu centro médico? (n=145)  
Base momento "corresponsabilidad": (n=145)  
P. He recibido consejos/ayuda para adaptarme a mi día a día (n=145)

# 08

## CÓMO MEJORAR LA PERCEPCIÓN SOBRE LA MEJORA DE SALUD DESDE LA SANIDAD PRIVADA



Desde la Fundación IDIS se pretende analizar y mejorar la experiencia que viven los pacientes de la sanidad privada, y, por tanto, su salud. Con ese objetivo nace este estudio. Un estudio que ha permitido identificar cuatro vías de trabajo para conseguirlo.

## » ENTENDER LOS PROCESOS DESDE UNA VISIÓN ÍNTEGRA

Entender los procesos que viven los pacientes desde una visión íntegra implica tener una visión completa de lo que viven en su tratamiento, analizando todas las acciones que rodean a los pacientes, tanto dentro como fuera del hospital. Para ello será necesario conocer qué viven durante todo el proceso, desde que comienzan a sentir los primeros síntomas y deciden acudir al hospital, hasta que mejoran o pasan los primeros días en casa en el caso de las mujeres que han sido madres.

Además, en este estudio se busca conocer también qué roles son clave en cada uno de los procesos medidos y determinar cómo influyen estos en la experiencia que viven los pacientes.

A continuación, se presentarán las curvas de experiencia de los siguientes procesos:

- Proceso no asistencial directo
- Oncología
- Traumatología
- Enfermedades Respiratorias
- Diabetes
- Embarazo y parto

Como se ha explicado anteriormente, todos los pacientes han pasado por el proceso no asistencial directo, independientemente del proceso que hayan vivido.

Por cada uno de ellos se detallarán las características de la muestra y se presentarán los principales resultados: experiencia WOW, cumplimiento de cada momento, roles clave y valoración por momento.

## Proceso no asistencial directo

En las gráficas se muestra la distribución según el uso del seguro de salud privado en España. Atendiendo a los datos obtenidos, se establece que el paciente más habitual dentro del seguro privado es aquel que contrató su seguro sin copago, que lo utiliza más de dos veces al año y que es un paciente antiguo, pues ha mantenido el mismo seguro desde hace más de cinco años.

Si se compara esta información con la obtenida en el primer estudio de medición se observa que el perfil de paciente habitual sigue siendo el mismo. Sin embargo, algunos porcentajes sí han cambiado. El año pasado se vio que el porcentaje de pacientes con un seguro sin copago era del 66%, aumentando cinco puntos en el último año. La frecuencia de uso del seguro también ha aumentado: el porcentaje de pacientes que utilizan el seguro todos los meses ha pasado de un 15% a un 22%, mientras que el porcentaje de pacientes que lo utilizan más de dos veces al año ha disminuido 7 puntos. La distribución de pacientes en función de su antigüedad ha permanecido prácticamente igual.



Durante el proceso no asistencial directo el paciente vive tres momentos: la búsqueda en el cuadro médico, la petición de autorización y el aprovechamiento del seguro durante el año. El proceso completo se cumple al 69% de Experiencia WOW.

El primer momento que vive el paciente consiste en la búsqueda del centro y del especialista en el cuadro médico. En este momento se cumple al 85% la Experiencia WOW. Tal y como se observa en la gráfica, 9 de cada 10 pacientes logran obtener cita con el médico que habían elegido y en el 80% de los casos pueden hacerlo para los próximos 15 días o menos. Además, el 90% de los pacientes afirma que el cuadro médico se ajustaba a lo que necesitaban. Sin embargo, en este momento surge una oportunidad, que consiste en ofrecer a los pacientes información o referencias sobre los especialistas, de manera que esto les ayude a elegir si dudan entre varios o a confiar en que han elegido al más adecuado. A día de hoy, esto se cumple en el 70% de los casos.

El siguiente momento que viven los pacientes es la autorización de pruebas o consultas específicas. En este momento también se consigue sorprender al cliente, cumpliéndose al 85% de Experiencia WOW. El 91% de los pacientes siente que el seguro ha sido claro durante todo el proceso y 9 de cada 10 pacientes pudieron pedir autorización en un solo trámite y utilizando

un solo canal. En este proceso el paciente nunca se siente perdido, pues en el 86% de los casos el propio centro es quien se encarga de tramitar la autorización, o en caso de que no sea así, al paciente se le explican los pasos para hacerlo. Por otro lado, el 73% de los pacientes dicen que fueron reconocidos desde el primer momento. Aunque es un porcentaje más bajo que el resto de hechos, sigue siendo un buen cumplimiento.

También se ha querido medir cómo se está ayudando al paciente a sacar provecho de su seguro y si, desde el seguro, se contacta proactivamente con él para aportarle información de valor. Como se ve en la gráfica, actualmente este es el momento que menos se cumple, logrando un 42% de Experiencia WOW. Lo que más valoran los pacientes de este momento es la agilidad a la hora de renovar el seguro, siendo un proceso sencillo y sin trabas en el 92% de los casos. El resto de hechos suponen una oportunidad en la que se puede seguir trabajando. Actualmente, 3 de cada 10 pacientes reciben información relacionada con su situación, y solo al 16% le contactaron para preguntar sobre su estado. Por último, al 30% de los pacientes le proporcionaron herramientas o consejos para mejorar su día a día.

En general, los pacientes muestran una satisfacción con el proceso de 7,6 sobre 10, y 8 de cada 10 pacientes afirman que seguirían siendo clientes del seguro actual. El NPS del proceso no asistencial directo obtenido en el estudio es de -1.



P. Me dieron cita con el médico que yo había elegido/seleccionado / P. El cuadro médico ofertado se ajustaba a lo que necesitaba / P. Tenía a mi alcance referencias/información sobre el especialista que me ayudó a tomar la decisión / P. Me dieron cita para ir a consulta en menos de 15 días / P. Me pusieron todo fácil. El propio centro se encargó de mi autorización y los papeleos o me explicaron cómo tenía que hacerlo / P. Me reconocieron desde el primer momento, sabiendo quién era y qué pruebas me cubrían / P. Fueron claros en todo momento de la autorización, sin letra pequeña / P. Pude pedir autorización en un solo trámite por un solo canal (n=2.006)

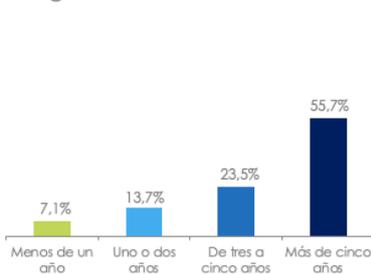
## Oncología

Al analizar la distribución de la muestra de pacientes oncológicos se determina que el perfil más común es un paciente que ha sido diagnosticado hace más de cinco años, que ha sido operado durante el proceso y que ya ha superado la enfermedad.

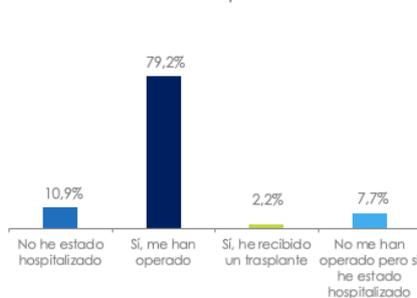
**PX WOW:**

**80,3%**

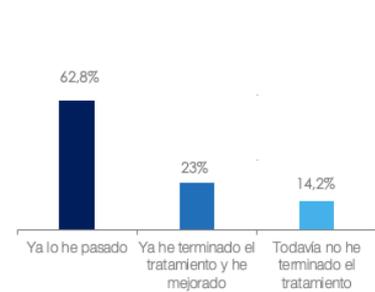
¿Hace cuánto tiempo te diagnosticaron la enfermedad?



Operaciones o trasplantes durante el proceso



Momento actual de la enfermedad



P. ¿Hace cuánto tiempo te diagnosticaron la enfermedad? / P. Durante esta enfermedad, ¿te han operado/trasplantado o has estado hospitalizado? / P. ¿En qué momento te encuentras ahora de tu enfermedad? (n=183)

En el proceso oncológico, el primer momento que vive el paciente es el momento de las pruebas. Se debe tener en cuenta que generalmente, los pacientes llegan a este momento nerviosos o asustados, por la posibilidad de padecer un cáncer. Por ello, en este momento es clave ir informando al paciente de todos los pasos que va a vivir, para tranquilizarle. La buena noticia es que actualmente se está haciendo muy bien, siendo el momento con mayor cumplimiento: para el 91% de los pacientes se cumple la experiencia ideal (WOW). El aspecto que más destaca en este momento es que al 96% de los pacientes se les informó sobre dónde y cómo recoger los resultados. Lo siguiente que viven los pacientes es el momento de Diagnóstico, donde el médico explica los resultados obtenidos y los próximos pasos. La fortaleza de la sanidad privada en este momento se encuentra en aquellos hechos que consisten en explicar al paciente lo que tiene y lo que va a vivir. El 92% siente que su médico le explicó los básicos de su enfermedad (en qué consiste, cómo va a cambiar su vida, etc.) y el 94% que el médico le resumió el tratamiento que tenía que seguir y por qué.

A la hora de acompañar al paciente y apoyarle a la hora de contarle se observa un menor cumplimiento.

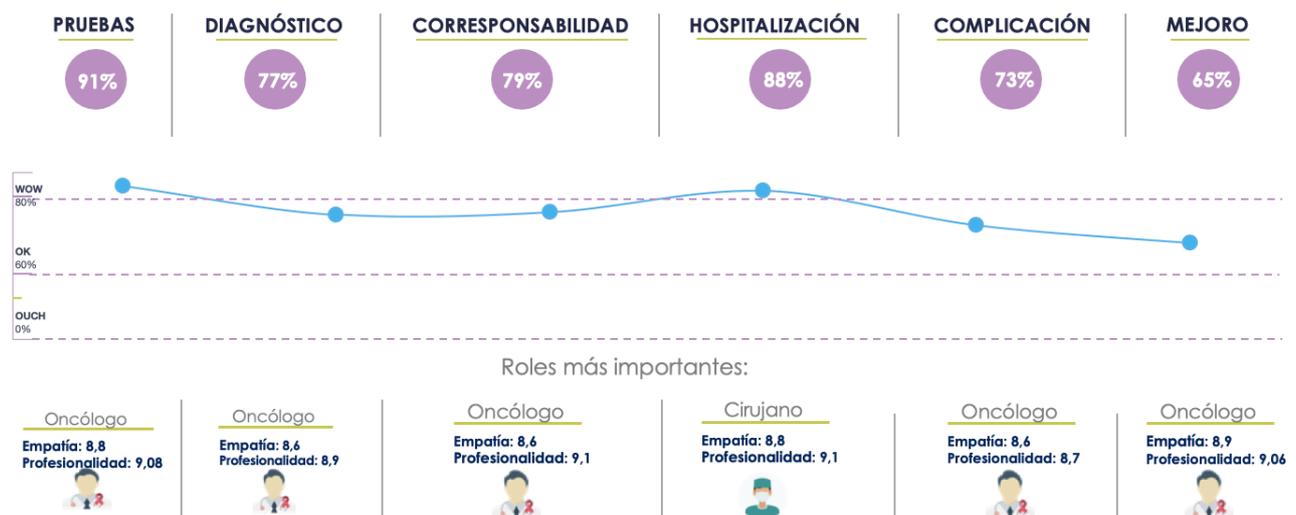
Aunque sigue siendo un buen dato, proporciona información sobre qué acciones realizar para mejorar la experiencia de los pacientes en este momento. Lo que más echan de menos los pacientes es tener la información clave necesaria para contarle a sus más allegados. El momento de diagnóstico se cumple al 77%. Una vez que el paciente conoce su situación y tiene la información necesaria para empezar su tratamiento, comienza a hacerse responsable de su propio cuidado. Este es el momento de corresponsabilidad y se cumple al 79%. En este momento, el paciente se siente que tiene alguien con quien contactar si tiene alguna duda o

complicación (86%) pero al mismo tiempo, cree que se podría trabajar más el acompañamiento cuando se encuentra más estable. En concreto, le gustaría recibir más consejos o ayuda para adaptarse a su nueva vida (72%).

El 89% de los pacientes encuestados ha sido hospitalizado en algún momento de su enfermedad y afirman haber vivido una experiencia muy buena (89%). Esto se debe principalmente a que el equipo médico demuestra controlar la situación en cada momento (95%) y que a 9 de cada 10 pacientes se les explica en detalle qué van a vivir en cada momento, desde que entran hasta que salen de hospital. Sin embargo, la experiencia no es la misma cuando el paciente sufre una complicación durante su enfermedad o tratamiento, bajando al 73%. Principalmente se debe a que el paciente espera que se le trate con prioridad a la hora de ofrecerle cita ese mismo día, y esto se ha hecho en el 56% de los casos. El momento "mejoro" es el que tiene menor cumplimiento de toda la experiencia, siendo la Experiencia WOW del 65%. Esta bajada respecto al resto de momentos se debe principalmente a que solo el 17% de los pacientes afirma haber recibido ayuda psicológica para ayudarle a comprender lo que había vivido.

En el análisis cualitativo de este estudio, se vio que este era uno de los momentos más importantes para los pacientes. En general, coincidían en que durante el tratamiento se muestran fuertes y mantienen una buena actitud para luchar contra la enfermedad. Sin embargo, cuando acababa sienten que se derrumban. En ese momento se hacen conscientes de todo por lo que han pasado, necesitando en muchos casos ayuda psicológica que buscan fuera del hospital. Por otro lado, es importante destacar que a 9 de cada 10 pacientes les explicaron por qué son necesarias las revisiones y qué iban a ver en ellas.

Como se observa en la gráfica, el proceso de oncología tiene un cumplimiento de Experiencia WOW del 80%. Además, el rol clave en prácticamente todo el proceso, excepto en el momento "hospitalización" es el especialista en oncología, obteniendo unas valoraciones de empatía y profesionalidad excelentes (por encima de 8,6 en todos los momentos). En el momento "hospitalización" los pacientes señalan como rol clave al especialista en cirugía, valorado con un 8,8 en empatía y un 9,1 en profesionalidad.



Base momento "pruebas": n=183 / Base momento "diagnóstico": n=183 / Base momento "corresponsabilidad": n=183 / Base momento "hospitalización": n=163

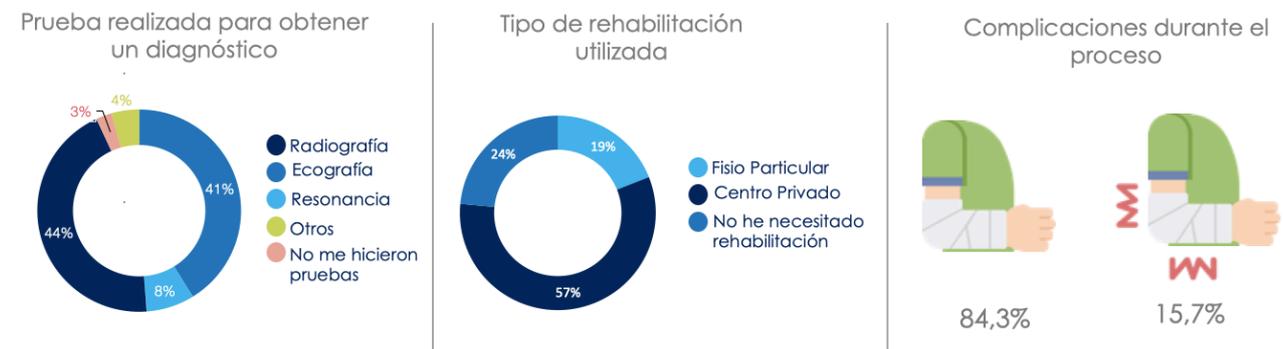
Base momento "complicación": n=48 / Base momento "mejoro": n=157

## Traumatología

Antes de empezar a analizar la experiencia que viven los pacientes traumatológicos, se explicarán algunas características relevantes de la muestra. En este caso, las pruebas más utilizadas para obtener el diagnóstico de los pacientes ha sido la radiografía, en el 44% de los casos se ha realizado una, y la ecografía, utilizada en el 41% de los casos. Por otro lado, el 57% de los pacientes ha acudido a sesiones de rehabilitación a través del centro privado y el 84% ha sufrido alguna complicación durante el proceso.

PX WOW:

82,8%



P. ¿Qué pruebas tuviste qué hacerte antes de que te dijeran lo que tenías? / P. ¿Qué tipo de rehabilitación has seguido? / P. Durante tu lesión, ya sea en el tratamiento o en la operación, ¿tuviste alguna complicación? (n=612)

El proceso de traumatología tiene, de manera global, un cumplimiento del 83% de Experiencia WOW, siendo el proceso con mejor experiencia de todos los analizados.

En este caso, el paciente puede acceder al sistema de dos maneras distintas. Puede ser que el paciente tenga una lesión que le comienza a producir unos primeros síntomas, pero no lo suficientemente graves como para ir a urgencias. Estos pacientes vivirán el momento "primeros síntomas", dónde se ha querido analizar el rol que juegan otros agentes de la sanidad, como pueden ser los farmacéuticos. La segunda opción es que el paciente sufra, por ejemplo, una fractura y acceda al sistema a través de Urgencias.

El momento "primeros síntomas" es el momento con el cumplimiento más bajo de toda la experiencia (57%). Como se ha comentado, esta bajada se debe a que se ha querido medir qué papel juegan otros participantes del sector de la sanidad, como las farmacias. Tras este análisis se ha detectado que, al empezar a sentir síntomas el paciente se siente perdido respecto a qué hacer. Solo el 25% de los pacientes recibió información en la farmacia sobre qué tomar y 4 de cada 10 encontró información que le ayudó a reconocer los síntomas. Una vez reconocidos los síntomas, el 85% de los pacientes sabía a qué especialista acudir. Como se ve en la gráfica, aquellos pacientes que van directamente a urgencias viven una experiencia notablemente superior (83%). Esto se debe principalmente a que el paciente estaba informado en todo momento (90%) sobre las pruebas que le iban a realizar y para qué. Además, el año pasado se vio el efecto que tenía recibir a los pacientes en urgencias con una sonrisa y la importancia de trabajar en ello. Esta vez, prácticamente 9 de cada 10 pacientes afirman haber sido recibidos

por el personal de admisión de manera amable. Aunque en el tiempo de espera es donde hay un cumplimiento más bajo (67% dijo haber esperado menos de lo que había previsto), también ha habido mejoría respecto al año anterior.

El siguiente momento que viven los pacientes es el momento "pruebas". Todos los hechos dentro de este momento tienen un cumplimiento muy bueno, por encima del 85% en todos los casos. Además, es un proceso claro para el paciente: en todo momento, el paciente entiende lo que le dicen (90%) y sabe dónde y cómo recoger los resultados (94%). Una vez realizadas las pruebas, el paciente acude a la consulta para conocer el diagnóstico y el tratamiento a seguir. La experiencia que vive en este momento es del 92% de Experiencia WOW. En este momento, el 95% de los pacientes afirma que el médico le explicó los puntos básicos de su lesión (en qué consiste, cómo cuidarse a partir de ahora...) y el 93% recibió información sobre el tratamiento que tenía que llevar a cabo y por qué. Como se observa, los resultados en estos dos últimos momentos son muy buenos, y en el momento "hospitalización" mejora aún más, alcanzándose un cumplimiento prácticamente ideal, del 94%. En este momento el paciente dice haber estado acompañado por las personas cercanas a él (97%) e informado sobre cómo se iba a sentir tras salir del hospital (92%).

El 76% de los pacientes encuestados pasó por rehabilitación tras su operación y 9 de cada 10 afirma haber vivido una experiencia personalizada, en la que los rehabilitadores o fisioterapeutas adaptaron el tratamiento a lo que él necesitaba. Sin embargo, y aún siendo un buen cumplimiento el porcentaje disminuye cuando se trata de encontrar centros médicos cercanos con disponibilidad (78%). Esto hace que el momento de Rehabilitación se cumpla al 84%.

Como se observa en la gráfica, el momento "complicaciones" lo vive el 84% de los pacientes encuestados y se cumple al 57% de Experiencia WOW. Para mejorar este cumplimiento y lograr mantener un nivel tan alto como en los momentos anteriores, desde la sanidad privada se puede trabajar en dos acciones: ofrecer cita para ese mismo día a aquellos pacientes que hayan tenido una complicación (hoy se cumple al 52%) y motivar al paciente para que siga cuidando su lesión como antes de la complicación (se cumple al 57%). Por último, el paciente vive el momento "mejora". Estos encuentran que, en el 85% de los casos, el alta se da en el momento adecuado (cuando el paciente ya se encuentra bien) y que en 8 de cada 10 casos se explican los últimos resultados, ofreciendo información sobre cómo ha evolucionado la lesión. Aunque este momento tiene un cumplimiento alto, del 81%, todavía se puede trabajar en gestionar la incertidumbre de los pacientes concretando cuánto tiempo pasará hasta estar totalmente bien (este hecho ocurre el 77% de las veces).

En este proceso, los roles clave seleccionados por los pacientes son tres: especialista en traumatología, en radiología y en rehabilitación. El especialista en radiología es elegido como el profesional más importante en el momento de las pruebas, recibiendo unas valoraciones de 7,8 en empatía y 8,1 en profesionalidad. El especialista en rehabilitación es el profesional señalado como clave durante la rehabilitación, con una puntuación de 8,5 tanto en empatía como profesionalidad. En el resto de momentos, la mayoría de los pacientes afirma que el rol clave es el del especialista en traumatología, con una valoración media de 8,2 y 8,3 en empatía y profesionalidad respectivamente. Cabe destacar las valoraciones de los pacientes en el momento de hospitalización, siendo las más altas en toda la experiencia: de 8,6 y 8,7 respectivamente.



Roles más importantes:



Base momento "primeros síntomas": n=357 / Base momento "urgencias": n=255 / Base momento "pruebas": n=585 / Base momento "diagnóstico": n=612

Base momento "hospitalización": n=237 / Base momento "rehabilitación": n=468 / Base momento "complicación": n=96 / Base momento "mejoro": n=458

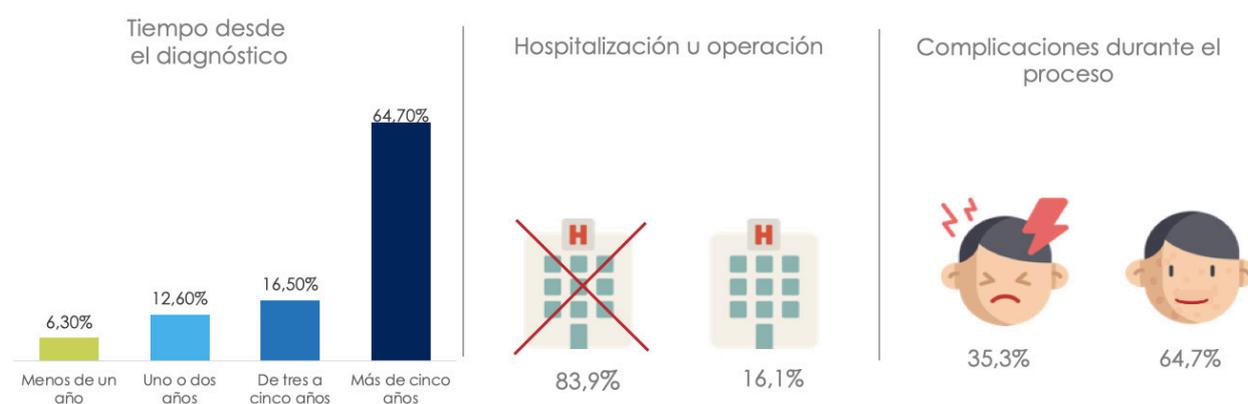


## Enfermedades respiratorias

Por la naturaleza de esta enfermedad, es interesante conocer el tiempo que ha pasado desde que los pacientes fueron diagnosticados: el 65% de los pacientes fueron diagnosticados hace 5 años, mientras que solo el 6% lo fueron hace menos de un año. Además, solo el 16% fue hospitalizado o intervenido para una operación y el 35% sufrió alguna complicación durante el proceso.

**PX WOW:**

79,4%



P. ¿Hace cuánto tiempo te diagnosticaron la enfermedad? / P. Durante el transcurso de tu enfermedad, ¿te operaron u hospitalizaron? / P. Durante el transcurso de tu enfermedad, ¿has tenido alguna complicación o crisis? (n=589)

La experiencia WOW en el proceso de enfermedades respiratorias se cumple al 79%. A continuación, se explica qué momentos mejoran esta experiencia global y cuáles tienen un cumplimiento más bajo.

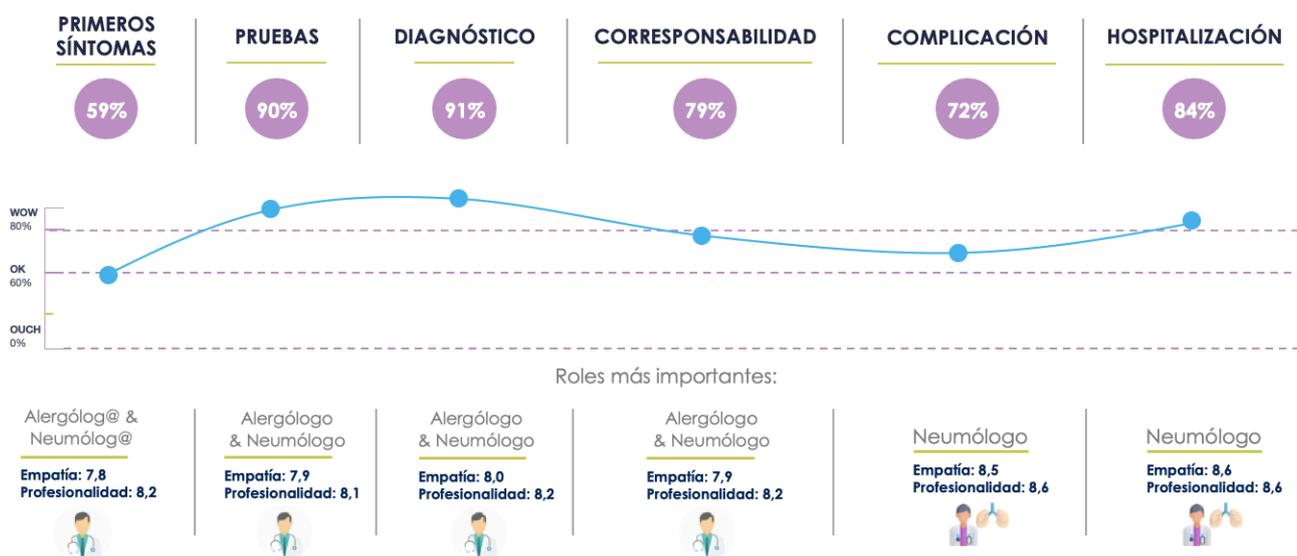
Al igual que se hizo en el proceso de Traumatología, en este también se ha querido conocer qué rol juegan otros profesionales del sector sanitario durante el momento "primeros síntomas". Como se ve en la gráfica este es el momento de menor cumplimiento de todo el proceso (59%), especialmente porque el paciente no recibe consejos en la farmacia sobre qué tomar ante los síntomas que presenta (esto lo viven 5 de cada 10 pacientes), ni encuentra a su disposición información para reconocer sus síntomas y entender qué le ocurre (se cumple el 53% de los casos).

A continuación, el paciente acude al hospital para realizarse las pruebas necesarias y conocer a qué se deben los síntomas que siente. Este momento se cumple a un nivel bastante alto, al 90% de experiencia WOW. En este momento, el paciente se siente guiado. Prácticamente todos sabían dónde y cómo recoger los resultados y al 90% de los pacientes encuestados se les explicó por qué y para qué necesitaba el tratamiento que tenía que llevar. Tras la realización de las pruebas, los pacientes viven el diagnóstico, momento donde el médico aprovecha para explicarle al paciente qué tiene y le da toda la información relacionada con su información. Recibir instrucciones sobre el tratamiento a seguir (93%) y conocer los mensajes clave para poder contarlos a los familiares y amigos (91%) hacen que este momento se cumpla al 91% de Experiencia WOW.

En las enfermedades crónicas es especialmente importante que el paciente se convenza de la importancia de cuidarse, tomarse el tratamiento y hacerse responsable de su propia enfermedad. Este es el momento que se conoce como "corresponsabilización". A pesar de tener un cumplimiento alto (80%) se observa que hay una bajada respecto a cuando el paciente se encuentra en el hospital. Lo que más echan de menos los pacientes en este momento es recibir consejos o ayuda para adaptarse a las nuevas circunstancias de su día a día (se cumple al 71%), ya que se pueden encontrar en una situación nueva para ellos y sienten que les falta información.

Aquellos pacientes que sufren una complicación afirman haber recibido consejos que les ayudaron a cuidarse mejor y evitar recaídas. Por otro lado, solo 5 de cada 10 pacientes pudieron coger cita con su especialista en neumología para ese mismo día. Esto hace que, en el momento de Complicación, los pacientes vivan una experiencia Ok, con un cumplimiento del 73%. Por último, durante el momento de hospitalización (84% de Experiencia WOW), los pacientes dicen que el equipo médico controló la situación en cada momento (93%), sin embargo, a algunos les hubiera gustado conocer los pasos que iba a vivir durante su estancia en el hospital (este hecho se cumple al 77%).

Durante los momentos de primeros síntomas, pruebas, diagnóstico y corresponsabilidad, los pacientes señalan como roles clave especialista en alergología y neumología. En todos los momentos mencionados tienen unas valoraciones muy altas, sin embargo, el momento que más destaca es el de diagnóstico. Aquí, estos dos especialistas son valorados con un 8,0 en empatía y un 8,2 en profesionalidad. En los dos últimos momentos, el profesional más importante para la mayoría de los pacientes es especialista en neumología, con prácticamente un 8,6 en empatía y profesionalidad.



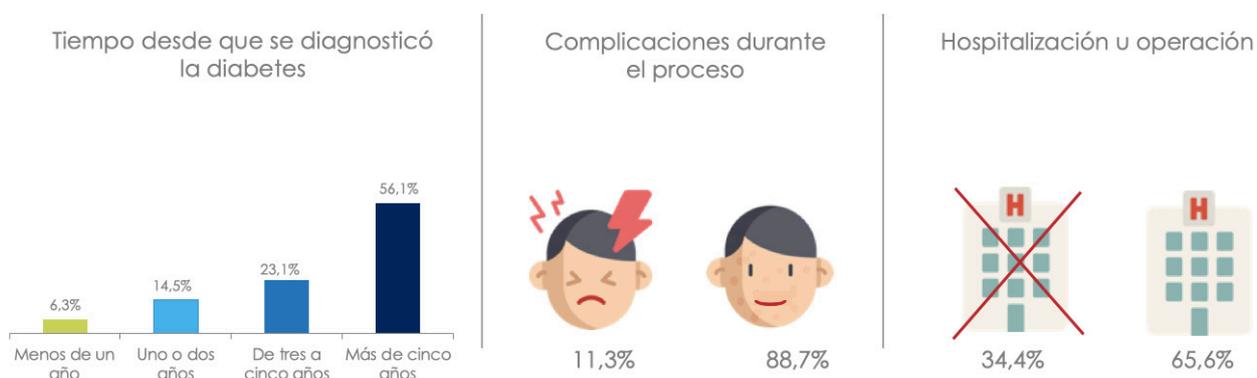
Base momento "primeros síntomas": n=589 / Base momento "pruebas": n=589 / Base momento "diagnóstico": n=589 / Base momento "corresponsabilidad": n=589 / Base momento "complicación": n=208 / Base momento "hospitalización": n=95

## Diabetes

En el proceso de diabetes, el segmento de pacientes diagnosticados hace más de cinco años también es el segmento dominante, aunque con un porcentaje menor (56%) que en el caso de traumatología. En este proceso, el 89% de los pacientes afirman no haber experimentado ninguna complicación durante su enfermedad, aunque el 66% ha sido hospitalizado o intervenido en alguna ocasión.

### PX WOW:

72,4%



P. ¿Hace cuánto tiempo te diagnosticaron diabetes? / P. ¿Has estado hospitalizado o te han operado en alguna ocasión? / P. Desde que te diagnosticaron diabetes, ¿has tenido alguna complicación? (n=221)

Para los pacientes diabéticos, uno de los momentos más importantes que viven durante todo el proceso es el debut en la enfermedad, o como también se le ha llamado en el estudio, el momento de diagnóstico. Esto hace referencia al momento en el que el paciente comienza a experimentar los primeros síntomas y acude al hospital para entender qué ocurre y poder ser diagnosticado. En este estudio de Experiencia de Paciente se determina que, según indican los pacientes, este momento se cumple al 70%. Prácticamente siempre se explica a los pacientes los puntos básicos de la enfermedad (89%) y se les dan instrucciones sobre lo que tienen que hacer para cuidarse (95%). Para mejorar el cumplimiento de este momento, crucial para los pacientes diabéticos, se debe trabajar en ofrecer una figura referente que sirva de guía para los pacientes durante toda su enfermedad (actualmente esto se cumple al 50%) y trasladar los mensajes clave para que los pacientes puedan contar a su círculo (familiares, amigos, trabajo...) qué les ocurre (47%).

El momento de corresponsabilización se cumple al 69% de experiencia WOW. Hay hechos que están cerca de sorprender al paciente, acercándose al 80% de cumplimiento. Se trata principalmente de hechos que tienen que ver con la anticipación en caso de que el paciente necesite ayuda o tenga alguna complicación.

Los pacientes afirman recibir información sobre cómo gestionar las crisis en el 79% de los casos y 7 de cada 10 dicen poder contactar con su referente en caso de tener alguna duda. Sin embargo, la experiencia es peor cuando se trata de anticiparnos y facilitar el día a día de los

pacientes. ¿Cómo se puede mejorar esto? Dando facilidades para coordinar las citas con los distintos especialistas (63% de cumplimiento a día de hoy) u ofreciendo consejos y ayuda para que los pacientes puedan adaptarse a su nueva enfermedad en el día a día (65%).

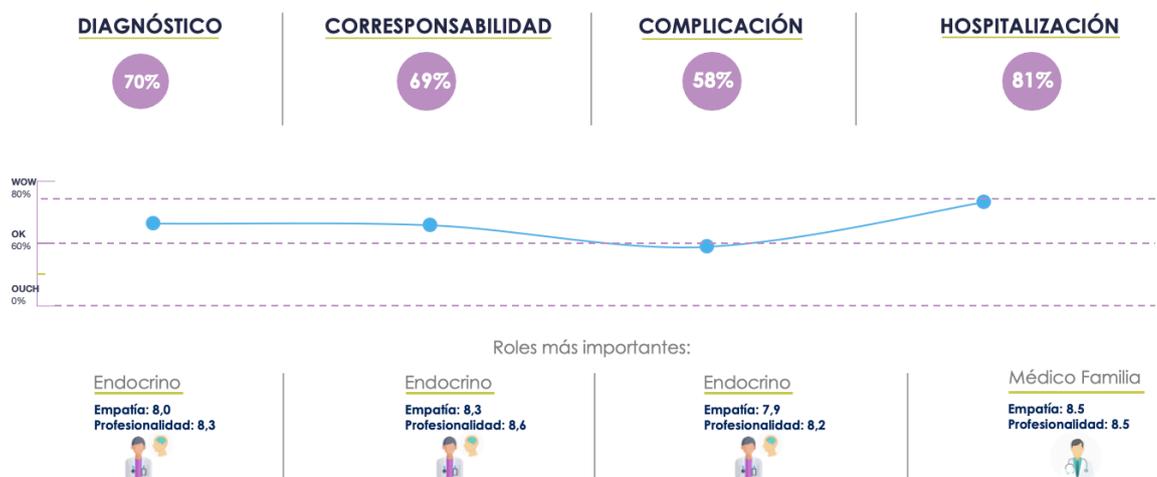
El momento de Complicación es el talón de Aquiles de este proceso, con un cumplimiento del 58% (notablemente más bajo que el anterior). En este momento es probable que el paciente esté confuso, al no saber a qué se debe la complicación. Sin embargo, no siempre se le explican los motivos de esta o si hubo algo que la desencadenara (este hecho se cumple al 66% de Experiencia WOW). Por otro lado, este es un momento clave para conseguir que el paciente se haga responsable de su enfermedad, mejorando su corresponsabilidad. A pesar de ello, solo en 5 de cada 10 casos se dedica tiempo a motivar a los pacientes para que sigan cuidándose.

Durante la hospitalización, esté o no relacionada con la diabetes, lo que más temen los pacientes es la posibilidad de que algún profesional no sepa que este padece de diabetes y por tanto, que no conozca su medicación, la dosis que toma, etc. La sanidad privada es consciente de ello y hace un gran esfuerzo porque esto no pase, y así lo sienten los pacientes. El 84% de ellos aseguran que todos los profesionales conocían su situación y el 81% afirma que el equipo médico controló la situación en cada momento. Este momento es el que más se cumple dentro del proceso de diabetes (81%). Para mejorar este dato aún más basta con explicar a los pacientes cómo se van a sentir una vez salgan del hospital (76%).

Por tanto, se concluye que la Experiencia WOW vivida por los pacientes durante el proceso de diabetes es del 72%

En el proceso de diabetes, los roles clave son dos: el especialista en neumología y el médico de familia.

- El especialista en neumología es señalado en tres de los 4 momentos vividos por los pacientes (diagnóstico, corresponsabilización y complicación) y es valorado, a nivel global, con un 8,1 en empatía y con un 8,4 en profesionalidad.
- A su vez, el especialista en medicina familiar y comunitaria es elegido por los pacientes como el rol clave en el momento de hospitalización, valorándolo con un 8,5 en ambos aspectos.



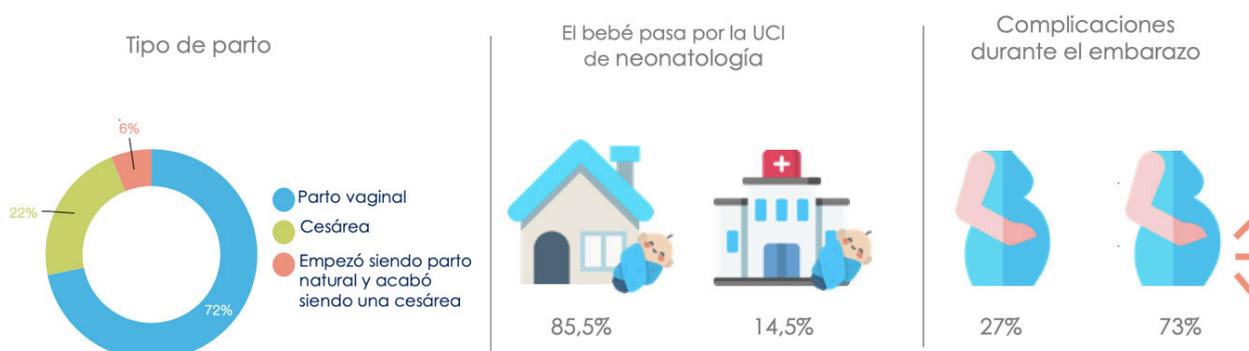
## Embarazo y parto

Al analizar las gráficas abajo representadas, se puede concluir que el perfil más habitual que ha contestado esta encuesta es una madre primeriza, que ha dado a luz a través de un parto vaginal, que ha tenido alguna complicación durante el embarazo y cuyo bebé no ha pasado por la UCI de neonatología.

PX WOW:

72,2%

El 60% eran mamás primerizas



P. ¿Hace cuánto fuiste mamá? / P. ¿Qué tipo de parto has tenido? / P. Después de nacer, ¿tu bebé paso por la UCI de neonatología? / P. Durante tu embarazo, ¿has tenido alguna complicación? (n=401)

El proceso de embarazo presenta un cumplimiento del 72% de Experiencia WOW. Además, si se observa la gráfica representada más abajo se ve que ninguno de los momentos que viven las madres tienen un cumplimiento inferior al 75%, siendo una curva muy estable, con la excepción del momento "primeros días en casa" (36%).

El primer momento que viven las madres es el Diagnóstico, cuando se les confirma que están embarazadas y obtienen la información sobre cómo cuidarse a partir de ese momento. Este momento se cumple al 83% de Experiencia WOW. En este momento hay un dato excelente, y es que el 96% de las madres afirman que el médico les dedicó tiempo para responder a todas sus dudas. Por otro lado, hay una oportunidad en la que poder trabajar para mejorar aún más la experiencia que viven las pacientes durante el diagnóstico: ofrecer una figura referente para que acompañe a las pacientes durante todo el embarazo (61%). En el momento "corresponsabilización", las madres sienten que desde la sanidad privada se les da facilidades para coordinar citas con distintos especialistas (85%) e información sobre qué hacer ante ciertas situaciones (76%). Al mismo tiempo, el 66% dice haber recibido consejos para adaptarse a su día a día.

El momento "pruebas" tiene un cumplimiento muy bueno (del 90%), algo clave teniendo en cuenta que se trata de pruebas críticas. Además, todos los hechos que viven las pacientes están por encima del 88%. En concreto, lo que más destacan las pacientes es que se sintieron tranquilas y protegidas nada más entrar (91%) y los profesionales responsables las involucraban en las pruebas, explicándoles qué veían y respondiendo a todas las preguntas (92%). Cuando se trata de una complicación, el cumplimiento sigue siendo alto, aunque se observa una caída

respecto al momento previo. Lo que más echan de menos las embarazadas en este momento es que se les de prioridad para tener cita con su ginecólogo el mismo día que sufren una complicación (69%). Además, sienten miedo de poder estar haciendo algo mal y que pueda hacer daño a su bebé, por lo que esperan recibir consejos que le ayuden a cuidarse mejor y evitar que vuelva a haber una complicación (81%).

En el momento "parto", prácticamente 8 de cada 10 madres aseguran que se respetaron sus decisiones y el 86% de ellas declaran haberse sentido atendidas por todo el equipo durante la dilatación (86%). Sin embargo, tras el análisis de los resultados se ha detectado una oportunidad de mejora relacionada con el momento de preparación al parto. Y es que solo 3 de cada 10 madres sintieron que el equipo responsable se interesó por conocerlas mejor y personalizar las clases de preparación al parto.

Como ya se ha indicado, solo el 15% de los bebés nacidos tuvieron que pasar por la UCI de neonatología. A pesar de ser un porcentaje bajo, es importante conocer qué viven estas madres. La buena noticia es que casi el 80% de las usuarias tuvieron información sobre el diagnóstico de su bebé y su evolución. Sin embargo, hay dos hechos que destacan por su bajo cumplimiento. Solo el 43% de las pacientes encuestadas dijeron haber encontrado todas las comodidades necesarias en la UCI y tan solo 1 de cada 10 madres tuvo acceso a una webcam o dispositivo para ver al bebé cuando no estaba presente. Esto resulta en un cumplimiento global del momento del 75% de Experiencia WOW.

Una vez que el bebé ya ha nacido, es importante respetar los momentos de intimidad y descanso de la madre con el bebé (83%) y ofrecer información y consejos sobre cuidados de cara a los primeros días en casa (82%), en especial a las madres primerizas. Por otro lado, las pacientes demandan más información sobre qué va a ocurrir durante ese tiempo que están en el hospital, hasta que se les da el alta (66%). Con todo esto, se concluye que este momento "primeros días en el hospital" se cumple al 76%.

Finalmente, tanto la madre como el bebé se van a casa y es aquí cuando su experiencia cae, pasando de un 76% a un 37% de Experiencia WOW. Principalmente las madres sienten que todo el apoyo y el acompañamiento que han tenido desde el principio desaparece y se sienten solas: solo el 24% afirma haber sido contactada por el hospital para asegurarse de que estaba bien. Además, el porcentaje de madres que tenían a su disposición apoyo emocional tras el parto en caso de necesitarlo es también muy bajo (34%).

En cuanto a los roles clave, los especialistas en ginecología y obstetricia son los profesionales que más impacto tienen en los pacientes durante los primeros momentos del embarazo, hasta el parto. Y cómo se observa en la curva, con unas valoraciones excepcionales, por encima de 8,5 en todos los casos.

La matrona también es clave en este proceso, especialmente durante el parto y en los primeros días en casa. Para aquellas mujeres que tienen que pasar por la UCI neonatal, el rol más importante en ese momento es el pediatra, destacando la valoración recibida respecto a su profesionalidad (9,8). Por último, durante los primeros días en el hospital, las pacientes apuntan al profesional de enfermería como rol clave en este momento.



Roles más importantes:



Base momento "diagnóstico": n=401 / Base momento "corresponsabilidad": n=401 / Base momento "pruebas": n=401 / Base momento "complicación": n=108

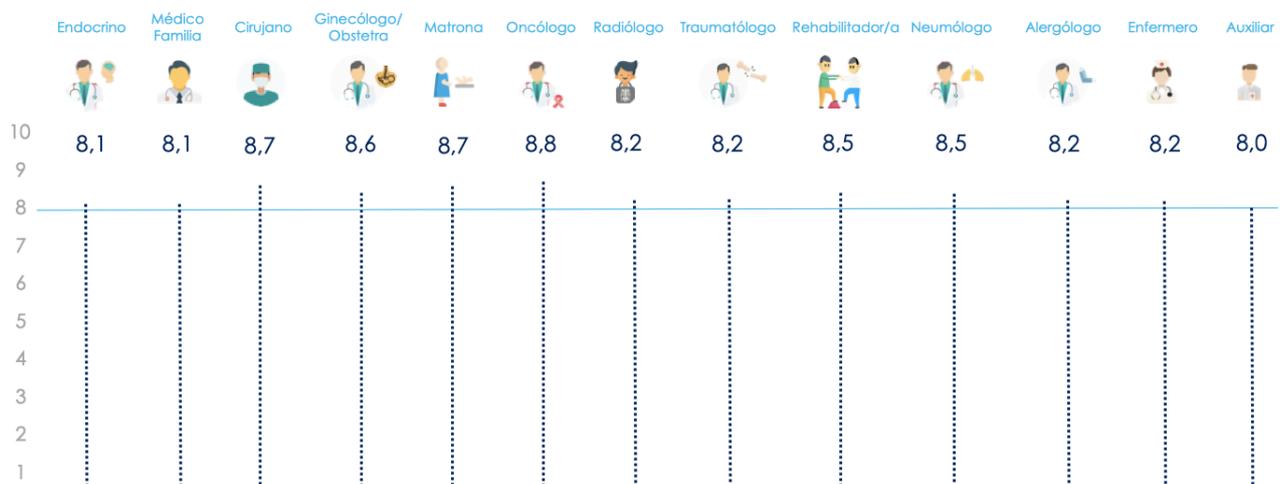
Base momento "parto": n=401 / Base momento "UCI": n=58 / Base momento "primeros días en el hospital": n=373 / Base momento "primeros días en casa": n=373



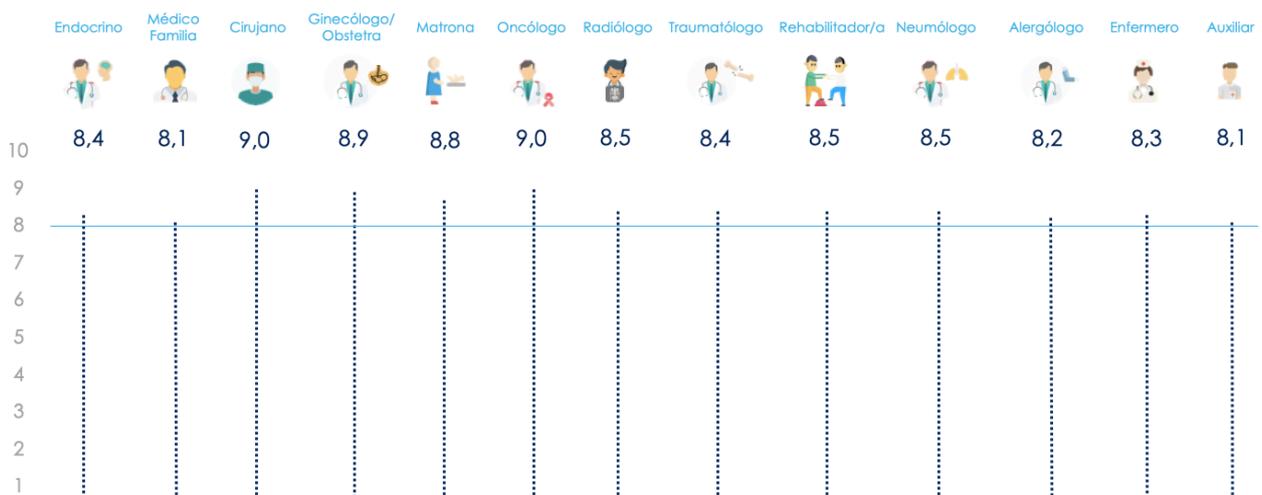
## » Roles clave y valoración de los pacientes

Como ya se ha ido comentando en cada uno de los procesos, las valoraciones obtenidas para todos los roles son muy buenas. Cuando se trata de humanidad, ningún rol, de los señalados como clave por los pacientes, recibe una valoración inferior a 8, siendo el especialista en oncología el que mejor nota recibe (8,8 sobre 10).

La profesionalidad también está presente en cada interacción y así lo reflejan las valoraciones de todos los profesionales. Como se ve más abajo, todos están valorados con más de un 8,1, siendo los especialistas en cirugía y en oncología los que más destacan con una valoración de 9,0 sobre 10.

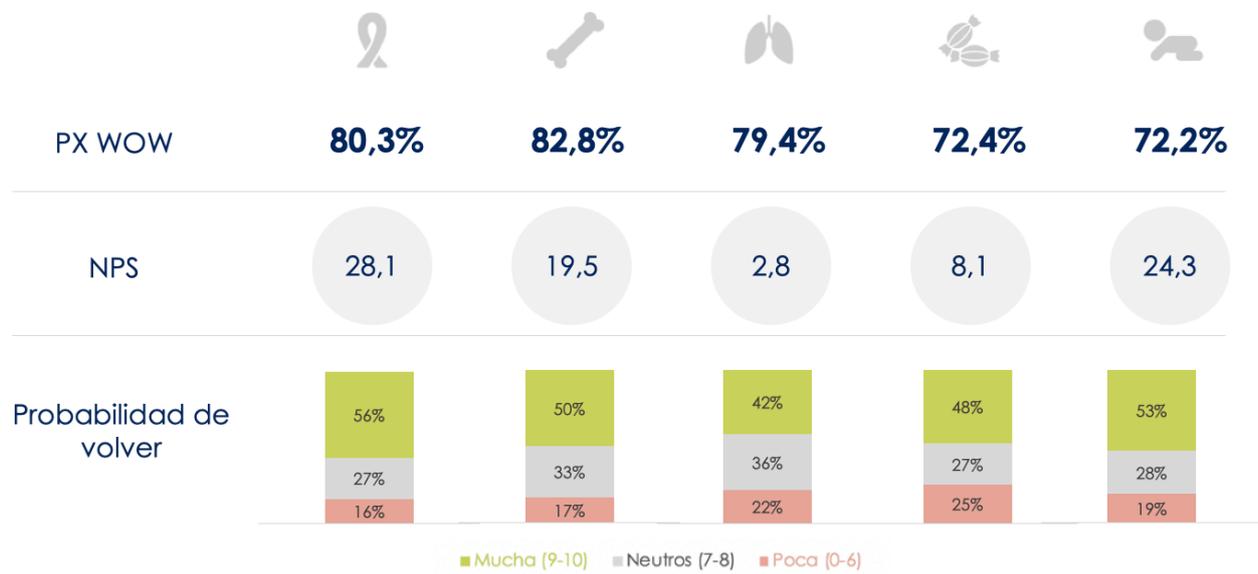


P. En ese momento, ¿qué profesional fue clave para ti? / P. Ese profesional, ¿en qué grado empatizó/te trató de manera cercana y humana? (n=2.006)



P. En ese momento, ¿qué profesional fue clave para ti? / P. ¿Cómo valorarías la profesionalidad/experiencia/expertise de ese profesional? (n=2.006)

## » Resumen de los principales indicadores



P. ¿Con qué probabilidad recomendarías el centro hospitalario a un amigo o familiar? / P. ¿Con qué probabilidad volverías al centro hospitalario? (n=2.006)



## » LLEGAR MÁS A LOS PACIENTES

Para afrontar este reto es necesario analizar cómo viven los pacientes la búsqueda del centro, cómo de importante es para ellos y qué cosas se pueden mejorar para facilitarla. Por otro lado, se debe trabajar en conseguir estar más con los pacientes, consiguiendo que nos elijan siempre como compañía en cualquier proceso. Para ello, se ha analizado qué hace que un paciente esté más fidelizado y si su percepción de mejora de la salud le hace estarlo más.

### » ¿Cómo llegan los pacientes al centro?

Con el fin de entender cuáles son los canales que utilizan los pacientes en el momento de seleccionar a su especialista, se les ha preguntado sobre el canal que utilizaron la última vez. Como se observa en el gráfico, los canales de búsqueda que más destacan son:

- La web o app del seguro: el 62% de los pacientes buscan a su especialista a través de este canal
- El libro médico del seguro: el 31% de los encuestados utiliza este medio para encontrar un especialista al que acudir
- Las referencias de amigos o familiares: para el 12% esta es la vía más frecuente para seleccionar un médico

**EL 62% DE LOS  
PACIENTES UTILIZA LA  
WEB/APP DEL SEGURO  
PARA BUSCAR A SU  
ESPECIALISTA**

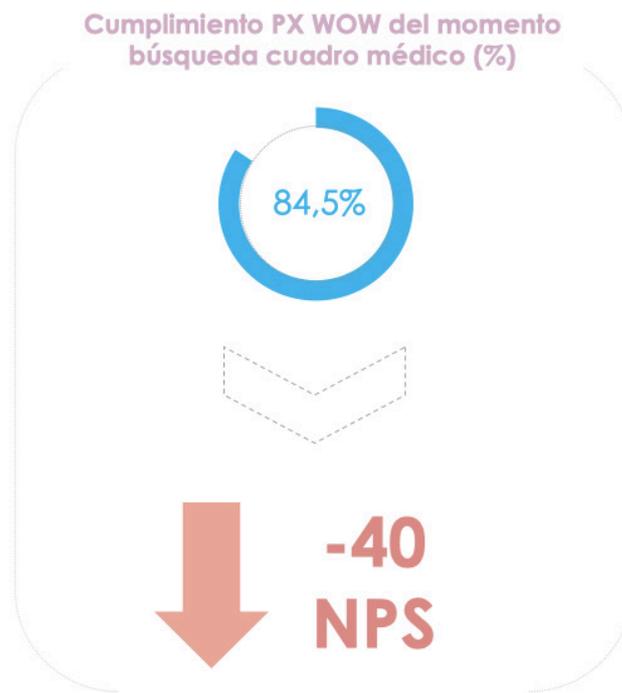
Cabe destacar que en esta pregunta la respuesta era múltiple, es decir, los pacientes podían responder más de una opción. Motivo por el cuál la suma de los porcentajes de utilización de cada uno de los canales es superior al 100%



Hay que destacar que la búsqueda del cuadro médico se hace bien desde cualquier canal. En general, la experiencia de los pacientes al buscar el cuadro médico está dentro de lo que consideramos una experiencia WOW (por encima del 80%), sin diferencias significativas según el canal por el que se haga esta búsqueda.

Actualmente la sanidad privada está trabajando muy bien este momento (cumplimiento del 85%), sin embargo, es importante no dejar de hacerlo, pues impactaría negativamente en el NPS. ¿Qué significa esto? Significa que cuando no se cumplen los hechos del momento búsqueda del cuadro médico, y por tanto no se cumplen las expectativas del paciente, el NPS baja 40 puntos. Como conclusión destacar que, dentro del momento de Búsqueda del cuadro médico, lo que más valora el paciente es la información que encuentra en él, independientemente del canal que utilice para consultarlo.

**NO CUMPLIR CON LAS EXPECTATIVAS DEL PACIENTE EN ESTE MOMENTO SUPONE UNA BAJADA DE 40 PUNTOS DE NPS**



Base momento "búsqueda del cuadro médico": n=2.006

## » ¿Cómo aumentar la probabilidad de volver del paciente?

Una vez que el paciente está dentro del sistema, el siguiente objetivo que se debe plantear el sector es conseguir que se quede y que recurra al mismo centro siempre que lo necesite. Para trabajar este punto, se deben detectar qué hechos son los que más impactan, dentro de cada proceso, en el indicador de fidelidad para poder trabajar en ellos.

Tras analizar la experiencia de cada uno de los pacientes encuestados, se observa que los hechos que más influyen en la fidelidad de los pacientes se pueden agrupar en tres grupos:

### 1. Estar presentes en todo el proceso, ya sea dentro o fuera del centro médico.

Mantener una relación con el paciente durante y después del proceso marca una diferencia significativa en su experiencia y relación con el centro. Pero, ¿qué significa exactamente acompañarle durante todo el proceso? Al preguntarle a los pacientes, estos dicen que echan de menos 3 aspectos:

- Tener una figura referente que sea quien los acompañe de principio a fin.
- Tener a su disposición un contacto al que poder recurrir en caso de una complicación o duda.
- Recibir ayuda para autogestionarse, a través de consejos sobre cómo cuidarse.

### 2. Hacer que el paciente se sienta más seguro.

Otro aspecto fundamental a la hora de conseguir fidelizar a los pacientes es disipar el miedo que puedan tener y lograr que se sientan cuidados. En concreto, los pacientes buscan:

- Salir de urgencias con una solución o recomendación que les ayude a resolver su problema.
- Saber cómo han ido las últimas intervenciones y tener la certeza de que se ha curado al finalizar el tratamiento.
- Los pacientes diabéticos tienen miedo de que algo pueda ir mal por no conocerse en el centro asistencial su enfermedad. Por ello, esperan que todos conozcan su situación y que la diabetes esté presente en cada paso que da cualquiera de los profesionales implicados.

### 3. Facilitar la gestión del proceso

La fidelización también aumenta cuando el paciente siente que desde el centro se le facilita la gestión del proceso. ¿Cómo?

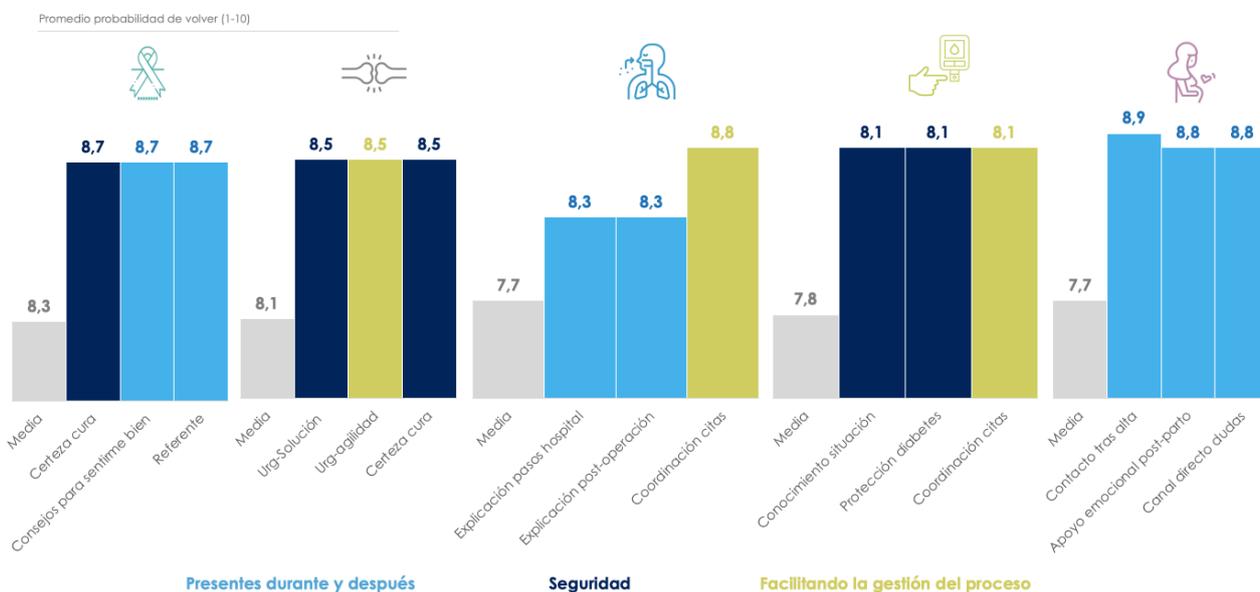
- Ayudándole a coordinar citas con otros especialistas.
- Agilizando el proceso cuando el paciente está en urgencias.

Este punto es especialmente importante en los pacientes crónicos, ya que por la naturaleza de su enfermedad deben acudir con frecuencia a distintos especialistas.

## » Probabilidad de volver por proceso

Como se ha comentado, los hechos que más aumentan la fidelización de los pacientes se pueden agrupar en tres grandes grupos. Sin embargo, al profundizar en cada uno de los procesos, se observa que, en cada uno de ellos, hay tres hechos que mejoran este indicador más que el resto.

En el gráfico abajo representado se observa en color gris la media del indicador de fidelización de cada uno de los procesos, siendo los procesos oncológico y traumatológico los que más fidelizan a los pacientes, con una nota de 8,3 y 8,1 respectivamente. Les sigue la diabetes con un 7,8, y el proceso respiratorio y el embarazo con un 7,7.



En **oncología**, lo más importante es que el paciente se sienta acompañado durante y después del proceso. Cuando esto ocurre, cuando el paciente recibe consejos para sentirse mejor en su día a día y cuenta con un referente que lleve su caso de principio a fin, la fidelidad aumenta hasta un 8,7. El tercer hecho que más impacta en la probabilidad de volver del paciente es tener la certeza de que se ha curado una vez ha finalizado el tratamiento.

En el caso de **traumatología**, los tres hechos también aumentan en la misma medida el indicador de fidelización, pasando de 8,1 a 8,4. Las claves son, para aquellos pacientes que han entrado en el centro a través de urgencias, que el proceso haya sido ágil y que le hayan dado una solución clara desde ese momento. Además, para todos los pacientes es importante, una vez se ha curado la lesión, estar seguros de que no van a volver a recaer o a sentir dolor.

Los pacientes de **enfermedades respiratorias** tienen claro que lo que más les fideliza es recibir ayuda para coordinar las citas con otros especialistas, aumentando el indicador más de un punto. A esto le siguen hechos que le hagan sentir acompañado durante y después de la operación, como recibir información sobre lo pasos a seguir durante la hospitalización y sobre cómo se va a sentir una vez fuera (qué puede hacer, qué consecuencias tendrá en su día a día, etc.)

Como se ha comentado anteriormente, los hechos que más impactan en la fidelización de los pacientes **diabéticos** tienen relación con la necesidad de que todos los profesionales involucrados conozcan y controlen su caso. En concreto, cuando el paciente siente que todos conocen su situación, protegen su diabetes o le ayudan a coordinar las citas con otros especialistas, el indicador de fidelidad sube hasta 8,1.

Por último, en el **embarazo** lo más importante es que estemos presentes durante y después del proceso. En concreto, lo más valorado por las madres es que el centro se ponga en contacto con ellas tras el alta. Como se ve en la gráfica, este hecho hace que la fidelidad aumente hasta un 8,9, el valor más alto alcanzado en cualquiera de los cinco procesos. Además, recibir apoyo emocional tras el parto y tener un canal directo donde poder resolver las dudas hacen que la fidelidad aumente hasta casi el mismo nivel.

## » ¿Dónde tenemos oportunidades?

Viendo los datos agregados, actualmente la sanidad privada ofrece la seguridad que los pacientes necesitan (con un cumplimiento del 84%) y facilita en buen grado la gestión del proceso correspondiente en cada caso. Sin embargo, se abre una línea de trabajo en lo referente al acompañamiento de los pacientes, ya que hoy en día se cumple al 54%. Para trabajarlo, es importante que el sector sea consciente de las expectativas del paciente. Este no solo espera recibir acompañamiento durante su paso por el centro, sino que espera recibir ayuda y guía también cuando está fuera.



**54%**



**84%**



**70%**

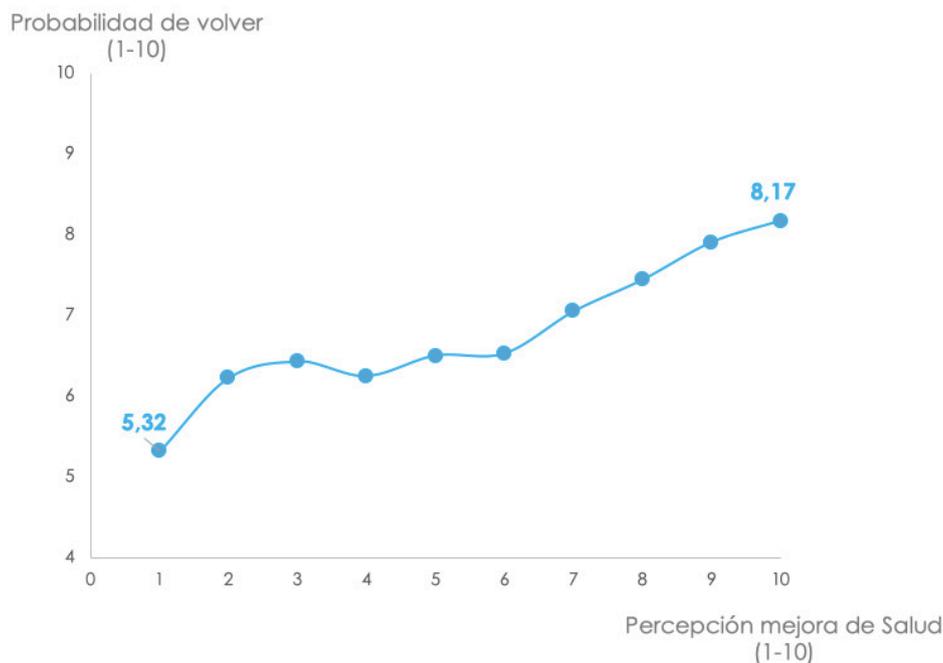
Cumplimiento agregado hechos (%)

## » ¿Esta relacionada la percepción de mejora de salud con el indicador de fidelización?

Retomando el objetivo del estudio que se planteó al inicio, es importante hacerse una pregunta. ¿Está relacionada la percepción de mejora de salud con el indicador de fidelización?

En el siguiente gráfico se muestra cómo a medida que el paciente percibe que su salud mejora más, la probabilidad de mantener su relación con su médico y su centro también aumenta.

Como se puede observar, la probabilidad de volver de un paciente que no ha percibido mejora de su salud es de 5,3, mientras que la de un paciente que siente que su salud ha mejorado mucho es de 8. La diferencia es de casi 3 puntos, por lo cual, se puede afirmar que la percepción de mejora de la salud fideliza.



P. ¿Con qué probabilidad volverías al centro médico? / P. Durante el transcurso de tu patología, ¿cuánto consideras que ha mejorado tu salud gracias a las personas de tu centro médico? (n=1.503)

## »» ACOMPAÑAR A LOS PACIENTES CUANDO ESTÁN EN CASA

Como se ha visto en el bloque anterior, ayudar al paciente cuando se encuentra en el centro médico ya no es suficiente para diferenciarse o para ofrecer al paciente una experiencia WOW. Hoy en día, los pacientes necesitan consejos para cuidarse cuando están solos, necesitan saber qué van a ir viviendo y sintiendo cuando están en su casa, quieren saber qué es normal y qué no, pero sobre todo, necesitan ayuda para corresponsabilizarse y aprender a autogestionar su propio proceso.

Por ese motivo, en el presente estudio se pretende analizar cómo están abordando los diferentes agentes de la sanidad privada la experiencia de los pacientes cuando están solos y detectar aspectos a trabajar para seguir mejorando esa experiencia.

## »» En la corresponsabilización se cumplen los puntos básicos

La corresponsabilidad se define como la responsabilidad de los pacientes en su propio cuidado, pasando de ser un paciente reactivo a un paciente proactivo que se preocupa por su salud y se interesa por realizar aquellas acciones necesarias para su mejora o mantenimiento de la salud. Como se indica en la propia definición, la corresponsabilidad tiene que ver con la involucración del paciente. Sin embargo, desde la sanidad privada se puede trabajar para ayudar al paciente a ser consciente de la necesidad de cuidarse y ayudarle a corresponsabilizarse con su enfermedad o proceso. ¿Lo estamos haciendo?

Actualmente ya se están haciendo muchas cosas bien, en concreto, aquellas acciones que tienen que ver con ayudar al paciente en la gestión de su proceso y de una crisis.

Al analizar los hechos que hay detrás y su cumplimiento, se observa que el 77% de los pacientes recibieron ayuda para coordinar sus citas con otros especialistas. Otra de las fortalezas del sector que se reflejan en este estudio es la anticipación, indicando al paciente qué hacer cuando ocurre un contratiempo. En este sentido, el 82% de los pacientes recibieron atención e información para gestionar su crisis y el 78% afirmó poder contactar en todo momento con alguien del centro para resolver sus dudas.

Con estos resultados, se concluye que, a día de hoy, se están cumpliendo los básicos del momento de corresponsabilización del paciente, promoviendo así su autogestión futura.



P. Desde el centro hospitalario/mi aseguradora, me dieron facilidades para coordinar citas con distintos especialistas (oftalmólogo, cardiólogo..) (n=1.394) / P. Si tengo alguna duda/complicación puedo contactar en todo momento con mi referente (médico, enfermera...) (n=1.216)

P. Por la información que me ha dado mi médico sé cómo gestionar mis crisis/complicaciones y cuándo tengo que ir al médico/urgencias (n=1.394)

## » ¿Cómo dar un paso más?

Sin embargo, se puede dar un paso más y ayudar al paciente también cuando no se encuentra en el centro.

En este aspecto, la sanidad privada ya está trabajando en ofrecer consejos y ayuda a los pacientes, para que puedan incorporar el proceso que están viviendo a su día a día. Como se observa en los resultados por patología más abajo, el punto de partida de este hecho es bueno, pues su cumplimiento está por encima del 65% en todos los procesos y se cumple un 69% a nivel agregado (media de todos los procesos). Ahora es el momento de dar un paso más, convirtiendo este hecho en un aspecto diferencial de la experiencia que se ofrece a los pacientes.



P. Durante el tratamiento, he recibido consejos/ayuda para adaptarme a mi día a día (n=1.394)

El cumplimiento de este hecho cobra importancia por uno u otro motivo en los cuatro procesos. Pero, además, ofrecer consejos al paciente para que pueda adaptar su vida al proceso tiene un impacto directo en la probabilidad de recomendación (NPS). La diferencia de NPS cuando este hecho se cumple, respecto a cuando no se cumple, puede ser de entre 55 puntos (en el caso de embarazo) y 31 puntos (en el caso de diabetes).



P. ¿Con qué probabilidad recomendarías el centro hospitalario a un amigo o familiar? / P. Durante el tratamiento, he recibido consejos/ayuda para adaptarme a mi día a día (n=1.394)

## » Trabajar la corresponsabilidad desde la consulta

Además de ofrecer consejos, hay numerosas acciones que se pueden realizar desde lo que se ha denominado “momentos médicos” (aquellos que tienen lugar en consulta). En la actualidad, los agentes sanitarios ya están trabajando la corresponsabilidad desde estos momentos, así pues, 12 de los 21 hechos se llevan a cabo más del 80% de las veces. No ocurre igual cuando se trata de trabajar la corresponsabilidad cuando el paciente está solo. En este caso, 5 de los 16 hechos ocurren más del 80% de las veces.

Para seguir trabajando la corresponsabilidad desde los momentos médicos se plantean varias líneas de acción:

- Explicar los puntos básicos del proceso (en qué consiste, por qué aparece, cómo cuidarse, etc).
- Resumir qué hacer desde el momento del diagnóstico, de manera que el paciente no se sienta perdido en ningún momento.
- Ofrecer un contacto para poder resolver cualquier duda que le surja al paciente en cualquier momento.
- Anticiparse y explicar al paciente qué pasará al salir del hospital, para que nada le sorprenda y se mantenga tranquilo.

Como se ha comentado antes, el estudio demuestra el gran trabajo que se está realizando a la hora de gestionar la crisis de un paciente, pero, ¿qué ocurre luego? Cuando el paciente tiene una complicación se le ayuda en el momento. Sin embargo, también se podrían realizar acciones, como ofrecer una figura referente para el día a día o consejos tras una complicación, evitando recaídas y ayudando al paciente a cuidarse mejor.



P. Desde el primer momento tuve una figura referente para acompañarme a lo largo de mi patología/proceso (n=805)

P. Me ofrecieron consejos que me ayudaron a cuidarme mejor y evitar recaídas (n=778)

## » ¿Qué paciente es el más implicado?

Si bien es cierto que siempre se ha tendido a identificar distintos clústeres de pacientes como los más responsables e implicados con su tratamiento, los datos demuestran que se trata de un falso mito.

Con este estudio también se ha querido indagar en qué perfil de paciente es el más implicado. Tras el análisis se concluye que no hay ningún tipo de paciente que se corresponsabilice más que otro: no hay diferencias entre jóvenes (<35 años) y mayores (>55 años); tampoco entre recién diagnosticados y diagnosticados hace más de 5 años; los que viven solos se corresponsabilizan en el mismo grado que los que viven en familia, y aunque pueda parecer extraño, lo mismo ocurre con aquellos que han vivido una crisis antes y los que no han vivido una crisis nunca.

Por tanto, ¿cuál es la conclusión?

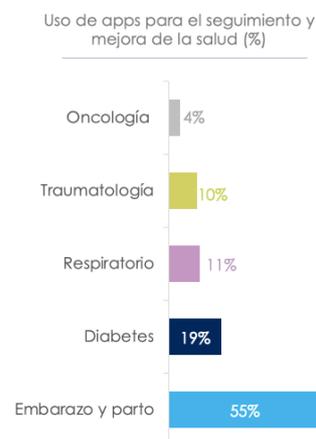
Se concluye que el momento de corresponsabilidad se vive muy bien por los pacientes, cumpliéndose al 74%, independientemente del perfil, pues no hay diferencias significativas en este momento para los distintos perfiles.

Una vez que ya se ha visto cómo se puede trabajar la corresponsabilidad y que se debe trabajar con todos los pacientes por igual, se analizará qué rol juegan las aplicaciones digitales y los profesionales sanitarios.

## » Las APPS: una herramienta para trabajar la corresponsabilización

A día de hoy, el papel que juegan las Apps a la hora de fomentar la corresponsabilización de los pacientes es limitado. Como se observa en el gráfico, los pacientes que más utilizan las aplicaciones para hacer seguimiento y mejorar su salud son:

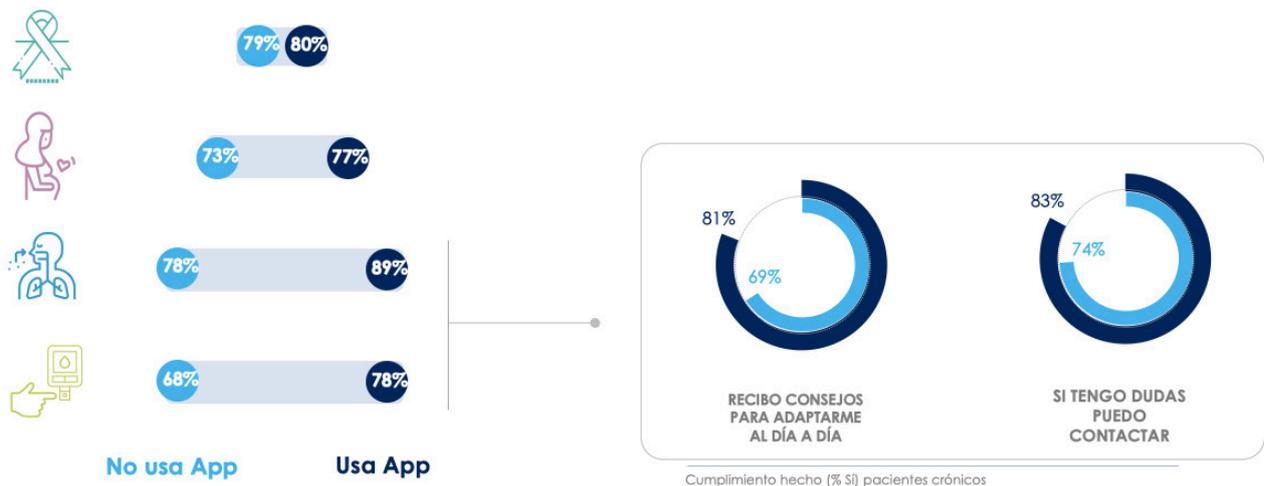
- Los pacientes de enfermedades crónicas, en especial los pacientes diabéticos
- Las madres. En este caso, se observa un incremento en el uso en aquellas madres que o bien son primerizas, o bien han tenido alguna complicación. En estos dos casos, el porcentaje de pacientes que usan alguna app aumenta 7 puntos, alcanzando el 62%



## » Las APPs, una clave para mejorar la corresponsabilización de los pacientes crónicos

El hecho de que las aplicaciones digitales para el seguimiento de los pacientes no estén todavía generalizadas en el sector de la sanidad, no implica que no tenga beneficios sobre la corresponsabilización de estos.

Como se observa en la gráfica, el uso de aplicaciones tiene un impacto positivo en el momento de corresponsabilidad en el caso de los pacientes crónicos (enfermedades respiratorias y diabetes). Cuando se utilizan las aplicaciones, el cumplimiento del momento de corresponsabilidad en estos pacientes aumenta 10 puntos respecto a los que no la utilizan. Al profundizar más en este dato, se obtiene que dónde la aplicación ayuda especialmente es en hacer sentir al paciente que tiene a su alcance más consejos para su día a día y un referente al que poder contactar en caso de dudas.



P. ¿Usas o has usado alguna aplicación digital para hacer seguimiento de tu proceso? (n=1.394)

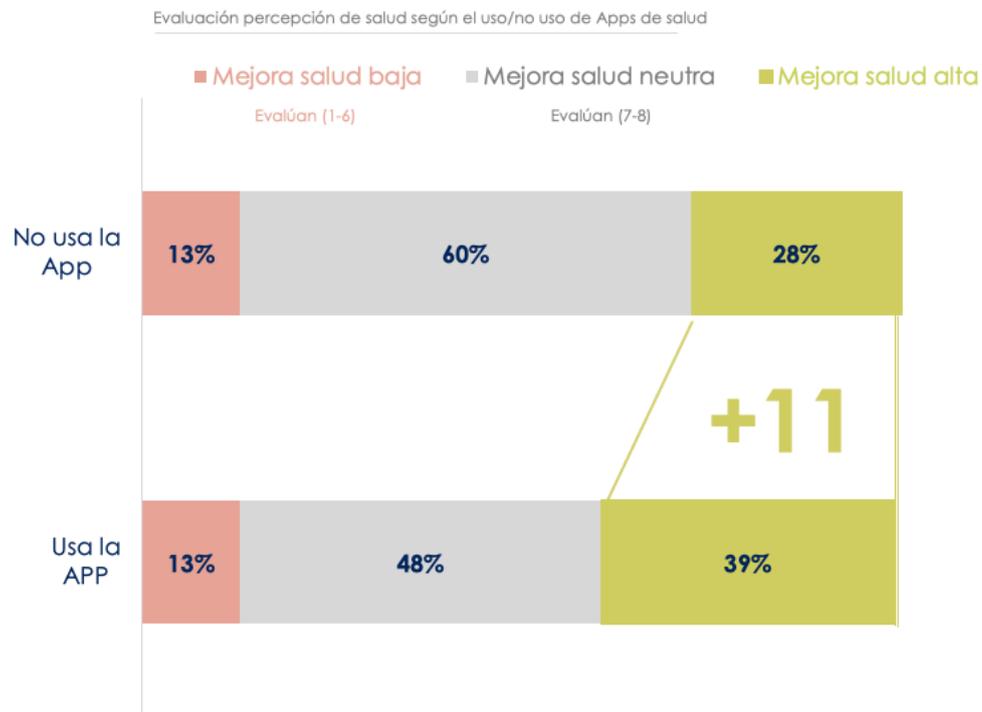
P. Durante el tratamiento, he recibido consejos/ayuda para adaptarme a mi día a día / Si tengo alguna duda/complicación puedo contactar en todo momento con mi referente (médico, enfermera...) (n=810)

Además de ayudar a mejorar el cumplimiento del momento de corresponsabilización, el uso de aplicaciones para seguimiento y mejora de la salud tiene un impacto directo en la percepción de mejora del estado de salud de los pacientes crónicos.

Para obtener la gráfica, se han separado los pacientes en dos grupos: aquellos que usan una aplicación y aquellos que no. Dentro de cada grupo, se ha calculado el porcentaje de pacientes que perciben una mejora de salud alta.

La buena noticia es que hay, en el segmento de pacientes que usan una aplicación, un 11% más de pacientes que han sentido una mejora de salud alta que en el segmento de pacientes que no han utilizado una aplicación.

Por tanto, y para concluir, se puede afirmar que el uso de una aplicación que favorezca el seguimiento y mejora de la salud influye positivamente en la percepción de mejora del paciente.



P. ¿Usas o has usado alguna aplicación digital para hacer seguimiento de tu proceso? / P. Durante el transcurso de tu patología, ¿cuánto consideras que ha mejorado tu salud gracias a las personas de tu centro médico? (n=2.006)

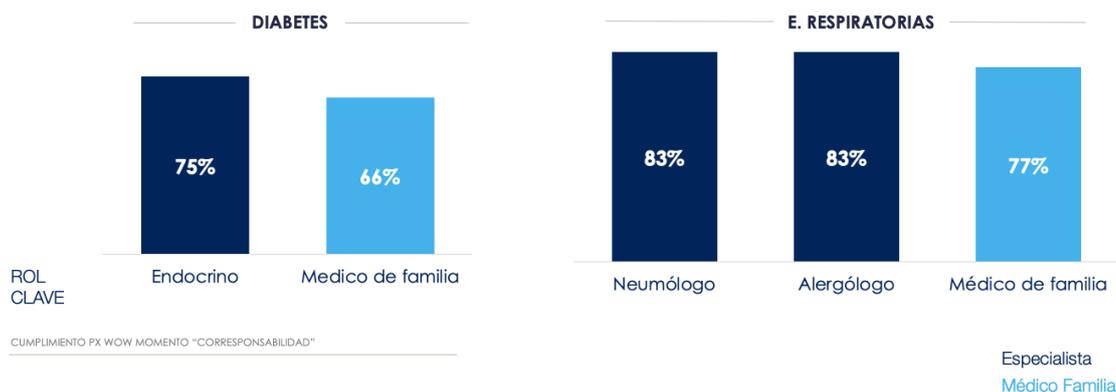
## » ¿Qué roles son clave en la corresponsabilización de las enfermedades crónicas?

Como ya se ha adelantado, el momento de corresponsabilidad mejora con el uso de aplicaciones, pero también con los distintos profesionales que intervienen durante el proceso.

En función del rol que haya sido más importante para el paciente en el momento de corresponsabilidad, el cumplimiento de este momento puede ser mayor o menor. Los datos muestran que, en el caso de la diabetes, la experiencia del paciente en este momento es mejor cuando el rol clave es el endocrino. ¿Cuál es la diferencia? Este momento se cumple un 69% de media en el proceso de diabetes. Sin embargo, al analizar únicamente la experiencia de los pacientes que señalan al endocrino como rol clave, este dato aumenta hasta el 75%. Mientras que los que señalan al especialista en medicina familiar y comunitaria como rol clave lo viven al 66%. Esto no significa que este dato sea malo, pues un cumplimiento del 66% sigue siendo un buen cumplimiento.

En las enfermedades respiratorias ocurre similar. A nivel agregado, este momento tiene un cumplimiento muy alto, del 80%. Si se analiza la experiencia de los pacientes para quienes el rol clave es el especialista en neumología o el especialista en alergología, el cumplimiento aumenta hasta el 83%. Aquellos que designan al médico de familia como rol clave tienen una experiencia también muy alta, del 77%.

Se concluye que, aunque los médicos especialistas influyen más en el momento de corresponsabilidad, el momento de corresponsabilidad es alto independientemente del rol clave señalado por el paciente.



P. Durante el seguimiento de tu enfermedad, ¿qué profesional fue clave para ti? (n=810)

## » La corresponsabilización tiene impacto en la mejora de la percepción de la salud

Y en este punto cabe preguntarse, ¿por qué es importante trabajar la corresponsabilidad de los pacientes? ¿Merece la pena invertir tiempo en ello, en lugar de dedicarlo a los momentos médicos? La respuesta que da este segundo estudio de Experiencia de Paciente en la sanidad privada es afirmativa, pues la corresponsabilidad ayuda a mejorar la percepción de la salud.

Para poder llegar a esta conclusión se han determinado qué momentos son los que más impacto tienen en la percepción de mejora de la salud de los pacientes. Es decir, se ha analizado qué momentos hacen que, cuando se cumplen, aumente la sensación de mejora de los pacientes.

Al obtener este ranking se observa que el momento de corresponsabilización se encuentra dentro de los tres momentos más importantes en todas las patologías: en diabetes es el momento que más impacta en esta percepción, y en oncología y respiratorio ocupa la tercera posición.

Y, ¿cuánto aumenta la percepción de mejora de salud de los pacientes cuando este momento se cumple más del 80%?

- En oncología, la percepción de mejora aumenta 0,3 puntos, alcanzando un valoración de 8,6
- En las enfermedades respiratorias, el alto cumplimiento de este momento logra que la percepción de salud de los pacientes aumente 0,4 puntos, pasando de 7,4 a 7,8.
- En diabetes, al cumplirse este momento por encima del 80% la sensación de mejora de los pacientes también aumenta 0,4 puntos, obteniéndose una evaluación de los pacientes de 7,7.



## » OFRECER SERVICIOS MÁS ALLÁ DEL PROCESO

¿Qué significa entender el proceso del paciente como un proceso integral? Este nuevo enfoque supone comprender el proceso y la relación del paciente con la sanidad privada como parte de su vida. De esta forma, no lo sentirá como una relación puntual en un momento de su vida, sino como una asistencia continua. Esto permitirá detectar nuevas oportunidades para aportar a los pacientes más allá del punto de vista estrictamente médico, no solo mejorando su salud si no también, como ya se ha dicho, la percepción que ellos mismos tienen.

Y para hacerlo, se debe escuchar a los pacientes. Entender qué echan de menos actualmente, qué necesitan, qué reclaman para identificar cómo se pueden satisfacer estas necesidades desde el sector de la sanidad privada.

## » ¿Qué busca el paciente de cada proceso?

Por este motivo, lo primero que se ha hecho en este estudio ha sido analizar la experiencia que viven todos los pacientes, detectando qué aspectos son los más importantes para ellos. Esto da las bases para crear nuevos servicios que responden directamente a lo que piden, satisfaciendo sus necesidades y ayudándoles con aquello que más necesitan.

Independientemente del proceso que viva, el paciente de la sanidad privada demanda dos servicios:

- Un referente que le acompañe durante todo el proceso. Los pacientes demandan una persona que siempre esté ahí, que conozca su caso y haya vivido el proceso con él. Un referente a quien acudir siempre que lo necesite para resolver una duda.
- Consejos y ayuda para adaptarse a su "nuevo día a día". El paciente espera de los profesionales sanitarios que le den información para aprender a adecuar su día a día a su nueva vida. Buscan consejos para evitar que su vida de un cambio y ayuda para, en la medida de lo posible, poder seguir haciendo lo que hacían antes.

Además de estas dos oportunidades que surgen al analizar la experiencia de todos los pacientes en global, al bajar al detalle de cada proceso se observa que en función de cada uno de ellos, el paciente tiene necesidades diferentes. Estas se explican a continuación:

### ¿Qué busca el paciente de 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

## » ¿Qué servicios impactan en la percepción de mejora de salud del paciente?

Retomando los dos servicios demandados a nivel global, se quiere determinar si el uso de estos por parte de los pacientes tienen un impacto en su percepción de mejora.

Para ello, se ha analizado el nivel de cumplimiento que tienen los dos hechos citados abajo a nivel agregado y el cumplimiento que alcanzan estos dos hechos en aquellos pacientes que tienen una percepción de mejora alta.

	Cumplimiento Media estudio (%Sí)	Cumplimiento (%Sí) para mejora salud Alta
"Si tengo alguna duda o complicación puedo <b>contactar con mi referente</b> en todo momento"	64%	70%
"Durante el tratamiento <b>he recibido consejos/ayuda</b> para adaptarme a mi día a día"	70%	83%

P. Si tengo alguna duda o complicación, puedo contactar con mi referente en todo momento / P. Durante el tratamiento he recibido consejos/ayuda para adaptarme a mi día a día (n=1.394)

Como se observa en los datos, los que perciben una alta mejora de salud han recibido más consejos y ayuda (+13%) y han tenido un referente durante el proceso (+6%), concluyendo que ambos hechos tienen un impacto positivo en la percepción de mejora de salud de los pacientes.

# 09

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



Tras analizar los factores que influyen en la experiencia de los pacientes y cómo impactan estos en su percepción de mejora de salud, se refuerza la idea de que desde la sanidad privada se debe tomar consciencia del efecto que tiene cada acción que se lleva a cabo en el paciente y en su salud.

Por ello, este estudio tiene el propósito de llevar a la acción a todos los profesionales que forman parte de la sanidad privada con el fin de mejorar la salud de los pacientes. Primero, entendiendo qué vive y qué espera el paciente y comprendiendo cómo esto afecta a la evolución de su proceso y a su propia percepción de salud. Segundo, integrando esas acciones que el paciente quiere vivir en su día a día, como parte de su trabajo. Todo ello contribuye a mejorar la experiencia íntegra que vive y, por tanto, ayuda a mejorar su salud.

### » MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES A TRAVÉS DE SU EXPERIENCIA

A lo largo del estudio se demuestra que la experiencia de paciente tiene un impacto positivo en su percepción de salud. Cuanto mejor es la experiencia que viven, mayor es la percepción que tienen de que su estado mejora, pasando de valorar esta mejora con un 6,1 a un 7,9 sobre 10.

Por otro lado, se quiere resaltar la importancia de analizar cada uno de los procesos individualmente. Como se ha visto, en función del proceso que esté viviendo el paciente, habrá un rol, un momento y un hecho clave que impacta directamente en lo que vive, en lo que siente y en su sensación de mejora.

En el proceso oncológico, la clave está en el momento de diagnóstico. Lo que más valora y afecta al paciente es tener la información necesaria para poder trasladar su situación a sus personas más cercanas de una manera

sencilla y relajada. Si se hace bien, su percepción de mejora puede llegar a aumentar hasta un 8,7 sobre 10.

Para los pacientes de enfermedades respiratorias también es muy importante el diagnóstico. Estos pacientes llegan al centro u hospital asustados, sin saber con exactitud qué ocurre, y lo que más valoran es conocer qué va a pasar en las siguientes horas, desde que entran hasta que salen del hospital.

En el caso del proceso traumatológico, lo que más preocupa a los pacientes es saber si, una vez finalizada la operación, volverán a hacer vida normal. Por ello, en el momento de hospitalización esperan saber con exactitud cómo se van a sentir al salir de la intervención.

Por último, los pacientes que padecen de diabetes esperan recibir consejos para adaptarse a su nueva vida, y que esta cambie lo menos posible. En este caso, la clave está en ese momento en el que ya no está en el hospital, sino que hace su vida lejos de un centro médico (momento de corresponsabilidad).

## »» ENTENDER LOS PROCESOS DESDE UNA VISIÓN ÍNTEGRA

Analizar el “viaje del paciente” consiste en comprender qué vive y qué siente éste durante toda su patología o proceso. Teniendo en cuenta no solo los momentos que ocurren en el centro médico u hospital y que involucran a varios profesionales del sector sanitario, sino también aquellos en los que el paciente se encuentra solo, pero requiere ayuda o compañía.

En el proceso no asistencial directo el paciente tiene una experiencia del 85% en el momento de la búsqueda del cuadro médico y al tramitar las autorizaciones. En estos momentos destacan principalmente la claridad y la sencillez a la hora de pedir una autorización. Sin embargo, el momento del

aprovechamiento del seguro durante el año no se está trabajando actualmente. Contactar al paciente a través de distintos canales para preguntarle por su estado o para ofrecerle información relacionada con su situación, son acciones que se pueden llevar a cabo para cumplir con las expectativas de los pacientes en este momento.

En el proceso oncológico el paciente se siente tranquilo y seguro, en especial en el momento de las pruebas y de la hospitalización (91% y 88% de cumplimiento respectivamente). En estos momentos siente que todo el equipo médico tiene la situación controlada. Además, se hace una gestión excelente de su incertidumbre indicándole en todo momento qué va a vivir y por qué es necesario cada paso.

Ahora se debe trabajar en no alejarse del paciente cuando este ya se ha recuperado. Se ha visto que, en este momento, se encuentra vulnerable y es cuándo realmente se da cuenta de lo que ha vivido, necesitando apoyo e información sobre qué hacer para encontrarse saludable.

En los procesos relativos al área de traumatología la experiencia de paciente está cerca de la experiencia ideal, alcanzándose un nivel del 83% de Experiencia WOW y, por tanto, siendo el proceso con mejor experiencia de los 5 analizados. Esto se debe, entre otros aspectos, a la claridad con la que el equipo médico transmite al paciente lo básico de su lesión (a qué se debe, cómo se debe cuidar, qué precauciones debe tener en cuenta...). El foco se debe poner ahora en el momento de las complicaciones, pues según este estudio, tras un problema o contratiempo, el paciente no se siente motivado para seguir cuidándose de su lesión. Además, se puede trabajar junto con la farmacia para mejorar la experiencia que viven aquellos pacientes “no urgentes”, de manera que perciban la calidad asistencial desde el primer momento.

En el caso de las enfermedades del aparato respiratorio, la experiencia ideal que esperan vivir los pacientes se cumple al 79%. Esta experiencia alcanza los mejores niveles de cumplimiento cuando el paciente entra en el hospital: se cumple al 90% el momento "pruebas" y al 91% el de "diagnóstico". El equipo médico logra involucrar al paciente en la realización de las pruebas explicándole para qué se necesita cada una y qué información se obtendrá con ellas. En el diagnóstico, destaca la información ofrecida sobre el tratamiento que debe seguir y por qué, clave para conseguir que entienda la necesidad de tomarlo correctamente y se haga responsable de sí mismo. Por otro lado, 5 de cada 10 pacientes sienten que, cuando tienen una complicación, no se les da cita con la prioridad con la que esperan. Por ello, es importante gestionar estas expectativas y hacerles entender la naturaleza e importancia de cada posible complicación.

La experiencia en los procesos de diabetes es uniforme, cumpliéndose al 70% de experiencia WOW, hasta el momento de las complicaciones. En esta situación, el paciente se siente desmotivado e impotente y siente que no es suficiente con cuidarse como lo está haciendo ahora. En este punto surge una oportunidad para el sector sanitario, ayudándole a entender el por qué de la complicación, y sobre todo, haciéndole ver la importancia de seguir cuidando de su diabetes. Sin embargo, en el momento en el que por algún motivo (ya sea la diabetes o no) el paciente es hospitalizado su experiencia mejora hasta el 81%. Principalmente se debe a la sensación que tiene de que está en buenas manos, al ver que todos los profesionales involucrados conocen su caso (su diabetes, la medicación que toma, ...)

El proceso de embarazo y parto está dividido a su vez en tres etapas: embarazo, parto y posparto. Durante las dos primeras etapas, las mujeres viven una experiencia uniforme, con pocas variaciones entre momentos, alrededor

del 80% de cumplimiento WOW. Destacar el alto cumplimiento que se consigue en el momento de las pruebas, crucial para las pacientes debido al impacto que tiene en el desarrollo del embarazo.

En este momento, se consigue que las embarazadas se sientan protegidas y tranquilas. Además, se les involucra durante las pruebas explicando qué se ve y respondiendo a todas sus preguntas. La oportunidad de mejorar aún más surge en la etapa posparto. Al salir del hospital, la paciente se siente sola, en una situación nueva para ella, y echa en falta tener el apoyo de algún profesional que haya vivido su embarazo.

Como ya se ha indicado, con este estudio se ha querido conocer también el impacto que tienen los distintos roles que entran en juego en la experiencia de los pacientes y la percepción que estos tienen principalmente sobre dos aspectos: la humanidad y el trato ofrecido por los profesionales sanitarios y la experiencia profesional que estos demuestran. Tras analizar las 2.006 respuestas de este estudio se concluye que el resultado es excelente. Todos los profesionales involucrados en algún punto de la experiencia de los pacientes están valorados con notas de 8,0 o superiores en ambos aspectos, aportando su granito de arena a mejorar la experiencia de cada uno de los pacientes que pasan por sus manos, y, por tanto, su salud.

## » LLEGAR A MÁS PACIENTES

En esta línea de trabajo, es necesario destacar la importancia de no descuidar el momento de búsqueda en el cuadro médico. Actualmente este momento tiene un cumplimiento muy alto, del 85%. Sin embargo, no cumplir con las expectativas del paciente en este momento tiene un impacto negativo en el NPS, bajando 40 puntos. Por otro lado, se han analizado los hechos que más impactan en el indicador de fidelidad de los pacientes, concluyendo que

para que un paciente elija el mismo centro una y otra vez, deben ocurrir tres cosas:

- Se debe sentir acompañado durante su paso por el centro u hospital, pero también cuando no está en él. El paciente sigue siendo paciente cuando está solo en casa, y actualmente demanda estar acompañado también en estos momentos.
- Sentirse seguro y con la confianza de que la solución recibida es la mejor para él.
- Tener facilidades y recibir ayuda a la hora de gestionar cualquier proceso, como por ejemplo coordinar citas con otros especialistas. Aunque no se debe descuidar ninguno de estos puntos, actualmente se debe trabajar especialmente en el primero, ya que solo 5 de cada 10 pacientes sienten que esto ocurre.
- **Acompañarles cuando están en casa.** La corresponsabilidad juega un papel clave para el paciente a la hora de sentirse mejor. Tras analizar en detalle este momento, se concluye que, tanto en el caso del proceso oncológico, como para las enfermedades respiratorias y la diabetes, este momento se encuentra dentro de los 3 momentos que más impactan en la percepción de salud de los pacientes. Es decir, cuánto más se cuiden y más aprendan a auto-gestionar su enfermedad, mayor será su percepción de mejora del estado de salud. Actualmente, ya siente que recibe ayuda para coordinar citas y gestionar sus crisis. Ahora es el momento de dar un paso más y trabajar los hechos que le ayudan a cuidarse cuando está solo. No se debe perder de vista que la vida del paciente antes y después de salir del hospital no será la misma. Y probablemente le llevará un tiempo hacerse a la idea e ir adecuando su antigua rutina a su nueva situación. Para ayudarle en este momento, se le pueden ofrecer los consejos necesarios

para que, poco a poco, se vaya adaptando a su nuevo día a día.

Además, se ha visto que este hecho impacta directamente en el NPS de todos los procesos, con una diferencia de más de 30 puntos.

En el caso de los pacientes crónicos se determina que aquellos que utilizan una aplicación digital para hacer seguimiento de su proceso o enfermedad viven mejor el momento de corresponsabilidad que aquellos que no la usan. Como se ha visto, esto, además de aportar valor a los pacientes, aumenta la sensación de que su estado de salud ha mejorado.

## » OFRECER SERVICIOS MÁS ALLÁ DEL PROCESO

Para aportar más valor a los pacientes y darles una atención integral de todo el proceso, se debe entender muy bien qué viven actualmente y qué aspectos creen que les podrían hacer vivir una mejor experiencia.

Con esta información, será más sencillo acertar con aquellos servicios que les ayuden a mejorar su salud y mejorar la calidad asistencial, logrando establecer una relación a largo plazo. A día de hoy, surgen dos oportunidades, basadas en aquellos hechos que son importantes para los pacientes y se pueden mejorar. Por un lado, tener un referente durante todo el proceso que conozca su caso, con quien poder contactar en cualquier momento. En segundo lugar, los pacientes demandan tener a su disposición consejos que les ayuden, por ejemplo, a integrar el tratamiento en su día a día o hacer más sencillos los cambios que conlleva la enfermedad. Además, se concluye que aquellos pacientes que afirman vivir estos hechos, tienen la sensación de que su salud ha mejorado más que aquellos que no lo han vivido.

# 10

## ANEXOS



### COMITÉ DE EXPERTOS

- **Alberto García Romero**, Analiza
- **Fernando Imbernón**, Asisa
- **Virginia Acha Echarri**, Caser
- **Cristina Cerezo**, Fresenius
- **Natalia Carballo Cabrera**, Genesis Care
- **Jorge Luis Lorenzo**, HM Hospitales
- **Isabel Urrutia**, IMQ
- **Ignacio Conde**, Innova Ocular
- **Dolores Sempere Talens**, Mapfre
- **Leticia Moral**, Quirónsalud
- **Carolina Blanco**, Recoletas
- **Lola Server**, Ribera Salud
- **Eduardo Díaz Moreno**, Sanitas
- **María José Salcedo**, SegurCaixa Adeslas
- **Paula Vallejo**, Vithas
- **Jorge González**, AEC
- **Juan Manuel Ortíz**, AGP
- **Jose Luis Baquero**, Foro español de pacientes
- **Carina Escobar**, Plataforma de organizaciones de pacientes
- **Carlos Hernando**, Accenture
- **M<sup>a</sup> Teresa Martín Madrigal**, Amgen
- **Desire Rodríguez Bezos**, Boston Scientific
- **Jorge Vázquez**, Esteve
- **Mariam Pérez**, Johnson & Johnson
- **Concha Querol**, Medtronic
- **Eduardo Bueno**, Novo Nordisk
- **Alberto López**, Pfizer
- **Ángeles Barrios**, Phillips
- **María José Noval**, Roche

### RESPONSABLES (IDIS Y LUKKAP)

El equipo responsable del trabajo de campo del estudio "Experiencia de paciente en sanidad privada 2019. Evolución, procesos y roles" está formado por profesionales de IDIS y de Lukkap Customer Experience:

**Coordinación:** **Manuel Vilches**, Director General de Fundación IDIS y **Alberto Córdoba**, Socio Director de Lukkap Customer Experience.

- **María Hernanz**, Lukkap Data&Analytics
- **Elena Garrido**, Lukkap Customer Experience
- **Lara Centol**, Lukkap Customer Experience
- **María Beamonte**, Lukkap
- **Fernando Mugarza**, Fundación IDIS
- **Mayte Segura**, Fundación IDIS

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Experiencia WOW:** Se refiere a la experiencia ideal que un paciente quiere vivir. Es decir, aquella experiencia que va a recordar y le va a vincular a una marca o entidad.
- **Patient Journey:** Herramienta que recoge ordenadamente en momentos de interacción el conjunto de la vivencia del paciente en una organización sanitaria.
- **Momento:** Es cada paso de la interacción en que el cliente tiene un objetivo o una necesidad concreta.
- **Elemento valorado:** Aquello que el cliente valora que ocurra en cada uno de los momentos. Puede ser para cumplir sus expectativas o para sorprenderle y superarlas.
- **Hecho:** Pregunta dicotómica (Si/No) que determina si aquello por lo que se pregunta ha sucedido o no.
- **Cumplimiento de hechos:** % de ocasiones en las que el hecho se cumple, es decir el % de las respuestas afirmativas sobre el total de afirmativas y negativas. No entran en el cálculo las respuestas que declaran ("NS/NC").
- **Percepción:** Pregunta de escala (0 a 10) que sirve para la medición subjetiva de sensaciones.
- **Sensación de facilidad:** Facilidad en el cumplimiento de la experiencia, de una manera agradable, cercana y sencilla.
- **Sensación de personalización:** Interés en conocer las características del consumo del cliente, y dar una respuesta particularizada a éstas.
- **Sensación de confianza:** Credibilidad en la persona que atiende y en la marca, basada en la demostración de su capacidad y el cumplimiento de sus promesas.
- **Sensación de agilidad:** Velocidad percibida en el cumplimiento del objetivo. no solo se trata de rapidez si no de ausencia de trabas en el proceso.
- **Satisfacción del paciente:** indicador que mide cómo de contento está un paciente con una experiencia. Se calcula haciendo un promedio de la pregunta directa "¿Cómo valorarías tu experiencia en...?" Se pide al encuestado que conteste la pregunta en una escala de 1 a 10. En este estudio se considera a un paciente satisfecho a aquel que responde con notas 9-10, pasivo o neutro con notas 7-8 e insatisfecho con nota menor o igual a 6.
- **Net Promoter Score (NPS):** Este indicador se utiliza para medir la probabilidad de recomendación que tiene un paciente hacia una marca o entidad concreta. Se basa en una única pregunta: '¿Con qué probabilidad recomendarías esta marca o entidad a un amigo o compañero?' Se pide al encuestado que conteste a la pregunta en una escala de 0-10. Según la respuesta, el paciente se clasifica como promotor (con notas de 9 o 10), pasivo o neutro (con notas de 7 u 8) o detractor (con notas de 0 a 6). El NPS se calcula a partir del porcentaje de promotores, restándole el porcentaje de detractores. La puntuación puede oscilar entre -100 y 100.
- **Probabilidad de volver:** Indicador que mide la probabilidad de un paciente a continuar con su seguro de salud o volver a visitar el hospital/centro médico evaluado. Se calcula haciendo un promedio de la pregunta directa: "¿Con qué probabilidad volverías a...?" y se pide al encuestado responder en una escala de 1 a 10. En este estudio se considera un paciente con alta probabilidad de volver si evalúa con notas de 9 a 10, pasivo o neutro si evalúa con notas de 7 u 8 y con baja probabilidad de volver si responde con una nota de 1 a 6.
- **Impacto en la percepción de salud:** Indicador que mide el impacto de la experiencia que vive el paciente con la sanidad privada en su percepción sobre la mejora de salud. Se calcula haciendo un promedio de la pregunta directa "Desde que empezó tu proceso hasta ahora, ¿cuánto consideras que ha mejorado tu salud?" y se pide al paciente que responda en una escala del 1 a 10. En este estudio se considera un paciente con alta percepción de mejora de salud si evalúa con notas de 9-10; neutro o pasivo si evalúa con 7-8; y con baja percepción de mejora de salud si responde con una nota de 1-6.



---

EXPERIENCIA DE PACIENTE  
EN LA SANIDAD PRIVADA

## Miembros de la Fundación IDIS

### PATRONOS IDIS

- ACES
- ADESLAS
- ANALIZA
- ASISA
- AXA
- CASER
- DKV
- FARMAINDUSTRIA
- FENIN
- FRESENIUS MEDICAL CARE
- GENESISCARE
- GRUPO HOSPITALARIO RECOLETAS
- HCM. HOSP. CATÓLICOS DE MADRID
- HM HOSPITALES
- HOSPITAL PERPETUO SOCORRO
- HOSPITALES SAN ROQUE
- HOSPITEN
- IMQ
- INNOVA OCULAR
- INSTITUTO HISPALENSE PEDIATRÍA
- MAPFRE
- QUIRÓN SALUD
- RIBERA SALUD
- SANITAS
- VITHAS

### PATRONOS DE LIBRE DESIGNACIÓN

- ALIANZA GENERAL DE PACIENTES
- ANEFP
- ASEBIO
- CONSEJO GRAL COLEGIOS ENFERMERÍA
- CONSEJO GRAL COLEG. OFIC. FARMACÉUTICOS
- CONSEJO DENTISTAS
- FACME
- FORO ESPAÑOL DE PACIENTES
- ORGANIZACIÓN MÉDICA COLEGIAL
- PLATAFORMA ORGANIZACIONES PACIENTES

### PATROCINADORES

- ACCENTURE
- AMGEN
- BOSTON SCIENTIFIC
- ESTEVE
- GE HEALTHCARE
- JOHNSON & JOHNSON MEDICAL COMPANIES
- MEDTRONIC
- MSD
- NOVO NORDISK

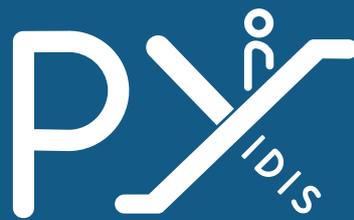
- PFIZER
- PHILIPS
- ROCHE
- SIEMENS

### COLABORADORES IDIS

- AIR LIQUIDE HEALTHCARE
- A.M.A.
- ARAMARK
- ASTRAZENECA
- BECKMAN COULTER
- CARBUROS MEDICA
- CHIP-CARD SALUD
- DNV BUSINESS ASSURANCE
- EL CORTE INGLÉS
- ELEKTA
- EMSOR
- EQUIFAX
- FRESENIUS KABI
- GFI
- GRUPO COFARES
- HARTMANN
- MINDRAY
- NOVARTIS
- OPINAT
- PALEX
- PMMT
- PROMEDE
- SHAM
- SODEXO
- WILLIS IBERIA
- WOLTERS KLUWER – UPTODATE
- 3M HEALTH CARE

### ASOCIADOS IDIS

- ASCIRES
- AFFIDEA
- ASEFA
- CENTRO MÉDICO DE ASTURIAS
- CMED
- FIATC
- FUNDACIÓN TEJERINA
- GRUPO BIENZOBAS
- HOSPITAL GRAL SANTÍSIMA TRINIDAD
- VISTA OFTALMÓLOGOS



EXPERIENCIA DE PACIENTE  
EN LA SANIDAD PRIVADA





Adeslas

analiza

asisa



caser seguros

DKV SEGUROS MÉDICOS

farmaindustria



FRESENIUS MEDICAL CARE

GenesisCare

hm hospitales



HPS

Hospitales SAN ROQUE

hospiten



IMQ Cuidamos de ti

Innova Ocular

MAPFRE

quironsalud

Recoletas

ribera salud grupo

Sanitas

vithas

PARTE DE Bupa

CON EL PATROCINIO DE:

accenture

AMGEN

Boston Scientific

ESTEVE

GE Healthcare



Johnson & Johnson

Medtronic

MSD

novonordisk

Pfizer

PHILIPS

Roche

SIEMENS Healthineers

EN COLABORACIÓN:



Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad

lukap customer experience

fundacionidis.com

somos activos en las redes sociales

