

**EXPERIENCIA DEL PACIENTE  
ONCOLÓGICO EN SANIDAD  
PRIVADA: EVOLUCIÓN,  
PROCESOS Y ROLES**





# Índice

1. Introducción .....	4
2. Resumen Ejecutivo .....	6
3. Objetivos del estudio.....	8
4. Metodología.....	10
▪ Por qué medimos experiencias .....	11
▪ Qué experiencias medimos.....	11
▪ Cómo se mide experiencia .....	12
▪ Ficha técnica del estudio .....	13
5. La voz del paciente oncológico. Tipología y muestra.....	14
▪ El estudio.....	15
▪ Radiografía de la muestra.....	16
▪ ¿Qué procesos se han medido? .....	17
▪ Roles clave por patología.....	18
6. Comparativa PX 2018 vs 2019 .....	19
▪ Perfil de los pacientes oncológicos .....	20
▪ Tipología de seguro y uso.....	21
▪ Circunstancias del proceso .....	22
7. El objetivo de todos: mejorar la salud .....	23
▪ ¿Cómo evalúan los principales indicadores?.....	24
▪ ¿Cómo evalúan los principales roles? .....	26
8. Cómo mejorar la percepción sobre la mejora de salud desde la sanidad privada .....	27
▪ Me hacen pruebas .....	28
▪ Me diagnostican.....	30
▪ Me responsabilizo.....	32
▪ Hospitalización .....	34
▪ Tengo una complicación.....	36
▪ Mejoro y me hacen seguimiento .....	38
9. El proceso oncológico, análisis general .....	40
10. Conclusiones y recomendaciones .....	45
11. Anexos.....	48
▪ Comité de expertos .....	49
▪ Glosario de terminos.....	50
<b>Miembros de la Fundación IDIS.....</b>	<b>52</b>

# 01

## INTRODUCCIÓN



Según el Instituto Nacional de Estadística, el cáncer es la segunda causa de morbilidad **en España (26,7%)**, solo por detrás de las enfermedades del sistema circulatorio (28,8%). Asimismo, según recoge la AECC, las investigaciones aseguran que, **en 2030 en España, se diagnosticarán 292.370 nuevos casos de cáncer**; es decir, cada 1,5 minutos un nuevo caso de cáncer será diagnosticado. Con el aumento de casos en nuestro país, no solo aumentará el número de pacientes, sino que se multiplicará el impacto emocional que esta enfermedad supone, tanto en el diagnosticado como en su entorno.

En este marco, la **Fundación Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (Fundación IDIS)**, ha querido analizar la experiencia que viven los pacientes oncológicos a lo largo de toda su relación con la sanidad privada. Así, el presente informe, **“Experiencia del paciente oncológico: evolución, procesos y roles”** –parte de la investigación llevada a cabo en el estudio **“Experiencia de Paciente en sanidad privada 2019. Evolución, procesos y roles”**– pretende entender el viaje del paciente oncológico

durante su interacción con el entorno sanitario, desde que se le diagnostica la enfermedad.

Dado el gran impacto –tanto emocional como en el día a día del paciente– que esta enfermedad supone, esta investigación tiene como objetivo conocer su experiencia actual para, así, poder seguir mejorando la experiencia ofrecida hasta la fecha, en base a lo que los pacientes oncológicos quieren vivir, hasta lograr alcanzar la experiencia deseada. De hecho, cabe destacar que, según los datos analizados, la experiencia vivida a lo largo del proceso, no solo tiene impacto en su satisfacción, sino también en la propia percepción sobre la mejoría de su estado de salud. De ahí la importancia de seguir aunando esfuerzos en pro de seguir mejorando su experiencia día a día.

# 02

## RESUMEN EJECUTIVO



Tal y como se indica previamente, **“Experiencia del paciente oncológico: evolución, procesos y roles”** forma parte de la investigación llevada a cabo en **“Experiencia de Paciente en sanidad privada 2019. Evolución, procesos y roles”**, el estudio que da continuidad al análisis llevado a cabo en 2018.

Bajo la premisa de seguir entendiendo lo que los pacientes viven durante su viaje por la sanidad privada, hemos querido entender cómo se viven cinco procesos principales. En este sentido, el proceso oncológico debía tener un protagonismo principal, al tratarse de una enfermedad con gran impacto en el paciente y su entorno.

Así, este análisis hace un repaso en profundidad acerca del perfil del paciente oncológico en España, sus características, el uso que hace de la sanidad privada, así como lo que esperan de ella.

Para concluir, se ha llevado a cabo una comparativa con respecto a otros procesos, así como áreas de mejora en las que la sanidad privada podría avanzar de cara a seguir mejorando el proceso oncológico.

# 03

## OBJETIVOS DEL ESTUDIO





En este informe se ha querido profundizar en la experiencia de los pacientes oncológicos, analizando cómo es su experiencia en la sanidad privada y cómo influye esta experiencia en la percepción de mejora de su salud.

Tras dar una visión global de la experiencia vivida –desde que se hacen las primeras pruebas y son diagnosticados, hasta que mejoran y reciben un seguimiento por parte del centro hospitalario–, nos proponemos hacer un zoom y conocer en profundidad a estos pacientes.

Así los objetivos específicos de este informe son:

- **CONOCER EL PERFIL DE LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS.** Entender qué variables hacen que su experiencia sea distinta y por tanto, lo que espera vivir durante el proceso.
- **ENTENDER LAS EXPECTATIVAS.** Conocer cómo es para ellos su experiencia ideal durante toda la enfermedad y saber cómo estamos cumpliendo hoy esas expectativas.
- **PROFUNDIZAR EN LOS MOMENTOS SEGÚN SU PERFIL.** Llegar al detalle de lo que ocurre en cada momento tratando de identificar diferencias por perfil de paciente.
- **DETECTAR ÁREAS DE MEJORA.** Saber cuáles son las fortalezas del proceso para mantenerles e identificar en qué momentos no estamos cumpliendo con los puntos básicos, para reforzarlos. Además, identificaremos en qué áreas podemos sorprender a los pacientes haciendo que su Experiencia sea verdaderamente “WOW”.

# 04

## METODOLOGÍA



## »» POR QUÉ MEDIMOS EXPERIENCIAS

Cada vez estamos más acostumbrados a que tras un servicio o al comprar un producto nos pregunten por nuestro grado de satisfacción o qué nos parece la marca, la tienda, la web o incluso que nos ha parecido la atención de la persona que nos ha atendido. Todo esto forma parte de la experiencia que nosotros tenemos como clientes. Sin embargo, no es suficiente con pedirnos una valoración de estos aspectos sino que, para entender mejor qué motiva nuestras sensaciones, es necesario preguntar los porqués.

Justo eso significa medir experiencia, **pasar de medir solo indicadores que hablan del pasado a medir momentos que vivimos en el presente**: lo que vivimos y sentimos en cada momento de interacción. Solo así sabremos, por ejemplo, que hay detrás de la asignación de un 5 ó un 10 a la pregunta: ¿cuál es tu nivel de satisfacción con....?

En este caso, para medir la experiencia de los pacientes con cáncer partimos del viaje que viven, es decir de su Journey. **Este Journey o viaje del paciente está compuesto por 4 momentos: diagnóstico, corresponsabilidad, hospitalización y complicación**. El objetivo es entender qué vive el paciente durante su enfermedad, analizando aquellos momentos en los que tiene interacción directa con los profesionales sanitarios o situaciones que tienen lugar en las instalaciones sanitarias, así como los momentos que ocurren cuando está en casa o durante su día a día fuera del entorno sanitario.

Analizando y conociendo lo que viven y sienten los pacientes, **se podrá conocer cuáles son los momentos y aspectos claves de la experiencia**, es decir, aquellos que hacen que estén más satisfechos o hablen positivamente de la experiencia que han vivido.

## »» QUÉ EXPERIENCIA MEDIMOS

En concreto, en este estudio medimos la Experiencia "WOW", es decir, la que se supone que debería ser la experiencia ideal que los pacientes oncológicos quieren vivir. Sería un error configurar la Experiencia "WOW" partiendo de lo que cualquiera de nosotros, no pacientes, incluidos los profesionales, creemos (o suponemos) que quieren vivir. Por ello, el punto de partida siempre han sido los pacientes y su opinión.

Una vez identificados los momentos que viven estos pacientes, se inició una investigación cualitativa con pacientes oncológicos con diferente perfil según el tiempo de diagnóstico, y con distintos perfiles de edad y distinta situación familiar. Durante esta fase se realizaron Focus Group con dos objetivos principales:

1. Verificar las etapas y momentos que se habían preidentificado.
2. Conocer qué fue importante dentro de cada uno de los momentos. Sus respuestas fueron la base para obtener los elementos valorados por momento, es decir, lo que necesitan los pacientes para que su experiencia sea "WOW".

Una vez mapeada la Experiencia se reunió a un grupo de expertos con el objetivo de definir el alcance del estudio. La metodología de trabajo consistió en distintos talleres para consensuar y tomar decisiones. La composición del grupo de expertos está recogido en el anexo de este informe.

Dentro de los momentos incluidos en el estudio se priorizaron los 4 elementos valorados más relevantes, aunando opiniones de todos los implicados: pacientes oncológicos, aseguradoras de salud y grupos hospitalarios.

Además de la experiencia vivida, se decidió profundizar en el rol del personal sanitario a lo largo de las etapas con el objetivo de conocer el rol clave dentro de cada uno de los momentos, así como la percepción de los pacientes sobre su grado de humanidad y conocimiento.

Cabe destacar que el paciente oncológico puede vivir uno o varios momentos más, no recogidos en este estudio. Sin embargo, en este caso se ha querido priorizar y tener una foto de los más representativos.

## »» 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".

Usando los principios de este estudio, la experiencia del paciente oncológico se ha medido 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).

Con todo esto, medimos la **Experiencia "WOW"** o experiencia ideal que el paciente oncológico 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 insatisfacción y hasta cierto grado de 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 alcanzaría 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.
- **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 o continuar con su Seguro de Salud. 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 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.

## » FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO

El presente estudio, realizado por Lukkap para la Fundación Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS), recoge la voz de 183 pacientes oncológicos usuarios de la sanidad privada en España. A continuación, se explica la ficha técnica del mismo:

**Target:** población mayor de 18 años que haya sufrido una enfermedad oncológica y que haya sido tratado a través del seguro privado. Cabe destacar que cada paciente ha respondido únicamente a los momentos que ha vivido. Así, en el caso por ejemplo del momento de complicaciones, solo han respondido aquellos pacientes que hayan pasado por este momento.

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

**Tamaño muestral:** 183 encuestas con un error muestral del 7,2% para un nivel de confianza del 95% y  $p=q=0,5$

**Metodología del estudio:** Encuesta online a pacientes oncológicos con seguro de salud privado pertenecientes a una base de datos privada propiedad de Netquest Panel. Dicho panel está certificado según la norma ISO26362 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 utilizó la siguiente tipología de preguntas:

- **Dicotómicas (Sí/No):** para analizar la experiencia vivida de los pacientes
- **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 DEL PACIENTE ONCOLÓGICO.

TIPOLOGÍA Y MUESTRA



## » EL ESTUDIO

Este estudio propone **medir los diferentes momentos que vive el paciente oncológico en la Sanidad Privada en España** y el papel que juegan los profesionales en esta vivencia.

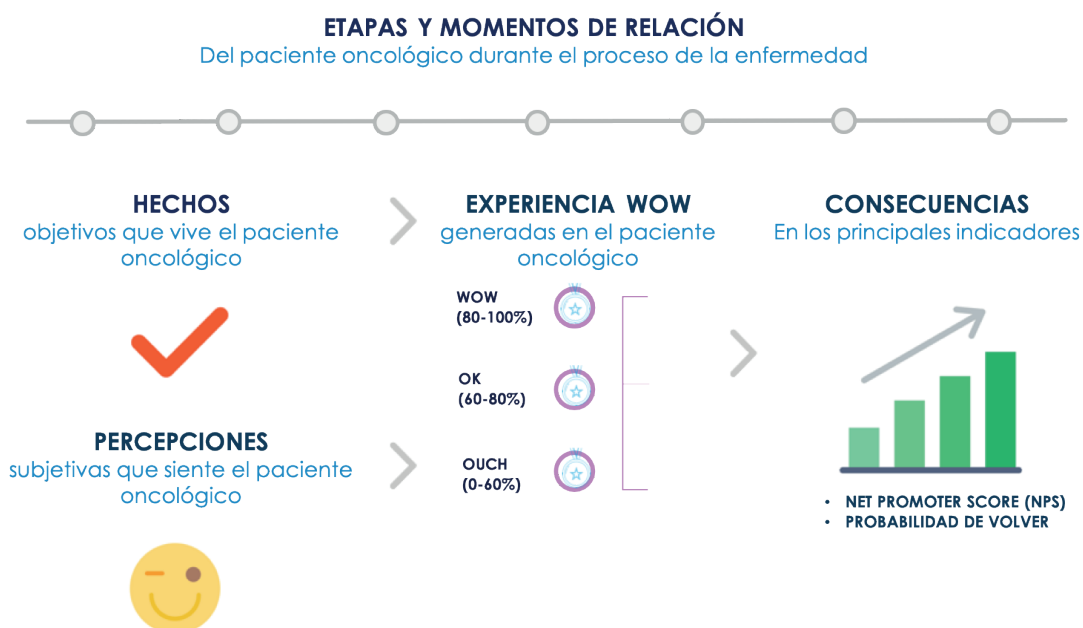
Medir la experiencia de estos pacientes significa partir del viaje del paciente, es decir, de lo que vive en cada uno de los momentos de relación. La experiencia se ha medido a través de dos perspectivas:

1. Objetiva: Partiendo de hechos concretos, es decir, lo que el paciente vive.
2. Subjetiva: Partiendo de percepciones, es decir, lo que el paciente siente.

Como se ha comentado con anterioridad, con el objetivo de medir la experiencia de forma objetiva, preguntamos al paciente por "Hechos" que son aquellas interacciones que vive y que evaluará con un "SÍ" en el caso que ocurran y con un "NO" si no ocurren. Con esto se mide la Experiencia WOW, que se entiende como la experiencia ideal para el paciente. Es decir, la experiencia deseada que el paciente oncológico ha dicho que quiere vivir en cada uno de los momentos.

La Experiencia WOW es un indicador que va de 0 a 100% y que se clasifica en función del resultado obtenido: Experiencia OUCH! cuando el resultado es inferior al 60%, OK si el cumplimiento se encuentra entre el 60% y el 80% y WOW cuando el cumplimiento es superior al 80%.

Además, en el estudio se mide el impacto que esta experiencia tiene en los principales indicadores: NPS ("Net Promoter Score"), Satisfacción, Probabilidad de volver al hospital o centro médico y Percepción de mejora de 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 mujeres y hombre mayores de 18 años que contaban con un seguro médico privado. Esta muestra está constituida por 183 pacientes que han vivido una enfermedad oncológica.

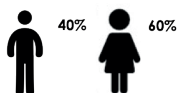
La distribución de los encuestados según comunidad autónoma se distribuye según la penetración del Seguro de Salud del panel (Panel Netquest de Sanidad Privada de España) para el proceso de las enfermedades oncológicas con el fin de que los resultados sean representativos de la realidad de la sanidad 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\***



### MUESTRA

183 encuestas  
Error muestral del 7,2%  
Nivel de confianza del 95%  
 $p=q=0,5$

Pruebas, diagnóstico, coresponsabilidad	100%	7,2%
Hospitalización	89%	7,7%
Complicaciones	26%	14,1%
Mejoría	86%	7,8%

Prop. de respuestas	Error
100%	7,2%
89%	7,7%
26%	14,1%
86%	7,8%



### ÁMBITO

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

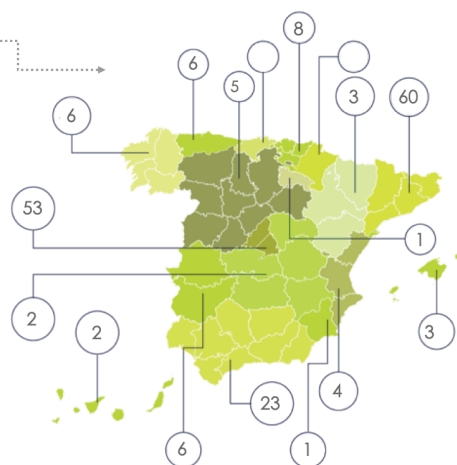
### TRABAJO DE CAMPO

05/06 al 11/06



### ENCUESTAS

Online  
Duración: 8 min





## » ¿QUÉ MOMENTOS SE HAN MEDIDO?

En este estudio se miden los diferentes momentos que el paciente oncológico vive durante el transcurso de su enfermedad.

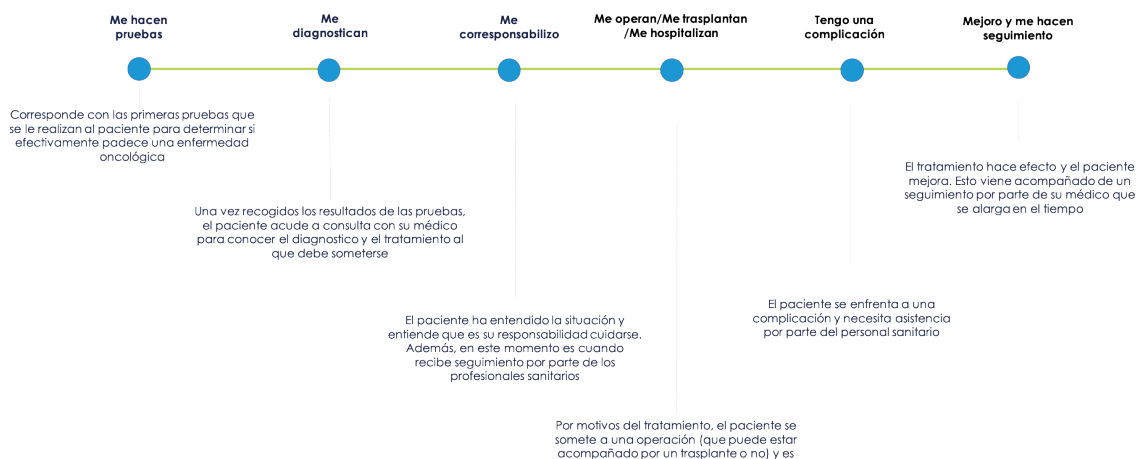
Este *journey* o viaje del paciente empieza con el momento de las pruebas, para determinar si efectivamente padece una enfermedad oncológica.

Una vez que están las pruebas, el paciente tiene una consulta con su médico en la que le confirma la enfermedad y le explica los principales aspectos que debe conocer: en qué consiste, cómo debe cuidarse, qué tratamiento va a seguir... El siguiente momento pasa por la corresponsabilización del paciente, cuando este toma conciencia de que tiene que cuidarse y se hace auto-responsable de su enfermedad. Este momento es especialmente importante, además de porque conlleva la implicación del paciente en su propia enfermedad, porque nos ayuda a entender cómo es su día a día y cómo es la experiencia cuando está solo.

A continuación, algunos pacientes son operados o trasplantados, momento en el que son hospitalizados en el centro u hospital. También se ha querido tener en cuenta el momento en el que el paciente necesita una asistencia médica puntual debido a una complicación, así como el seguimiento realizado por los profesionales sanitarios una vez el paciente ha experimentado una mejoría de su enfermedad.

Como hemos comentado con anterioridad, este informe forma parte del estudio "Experiencia de paciente 2019: evolución procesos y roles", lo que implicará que, en ocasiones, encontraremos comparaciones con otros procesos –traumatología, enfermedades respiratorias, diabetes y embarazo y parto–. El motivo principal de llevar a cabo esta comparativa es que algunos momentos se viven en varios procesos (véase el momento de "me corresponsabilizo" o "tengo complicaciones"). Así, estos momentos se han evaluado con las mismas preguntas en todas los procesos en los que aparecen por dos motivos: para tener una muestra más amplia y para poder comparar resultados entre los distintos procesos.

### Oncología



## » ROLES CLAVE EN ONCOLOGÍA

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

A continuación se presentan los roles que se han tenido en cuenta para el estudio partiendo de la frecuencia de menciones por parte de los pacientes como roles clave en cada uno de los momentos estudiados.

Oncólogo



Cirujano



Enfermera



\* Nótese que, para la valoración de los roles que tienen más importancia en el proceso de oncología, se han tenido en cuenta otros profesionales adicionales que no se muestran en el estudio por no tener muestra significativa. Estas son: hematólogo, radiólogo, auxiliar, farmacéutico y psicólogo.



# 06

¿CÓMO SON LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS?



Antes de profundizar en los datos y conocer cómo es la experiencia durante el proceso oncológico, queremos presentar en profundidad el perfil de los pacientes que atraviesan esta enfermedad.

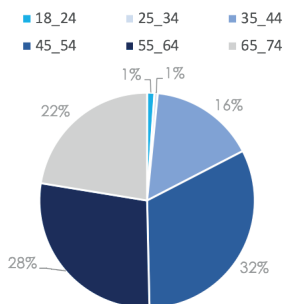
En concreto, realizaremos la segmentación en base a características demográficas, la tipología de seguro privado que tienen, el uso que hacen de él situaciones concretas vividas durante su enfermedad. En concreto, para poder clasificar a los pacientes se han utilizado tres tipos de variables:

- Variables demográficas que nos dicen cómo es: edad, nivel de ingresos y situación familiar.
- Variables de acceso al sistema y uso de su seguro médico, que nos da información acerca de qué tipo de seguro contrata. A través de qué canal, los años que lleva dentro del seguro y la frecuencia de uso.
- Variables relativas al proceso de diagnóstico, complicaciones, hospitalización y mejoría, es decir, hace cuánto fue diagnosticado, si vivió una complicación durante su tratamiento, si ha sido operado, trasplantado u hospitalizado durante su enfermedad y en qué momento de esta se encuentra.

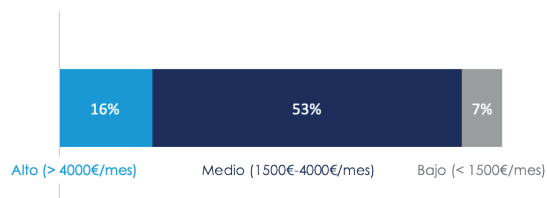
## »» PERFIL DE LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS

Los pacientes oncológicos están muy divididos entre los distintos grupos de edad, pero principalmente se concentran entre los 45 y los 75 años. Además, la mayoría tiene un nivel adquisitivo medio y están casados o viviendo en pareja.

### EDAD



### NIVEL DE INGRESOS

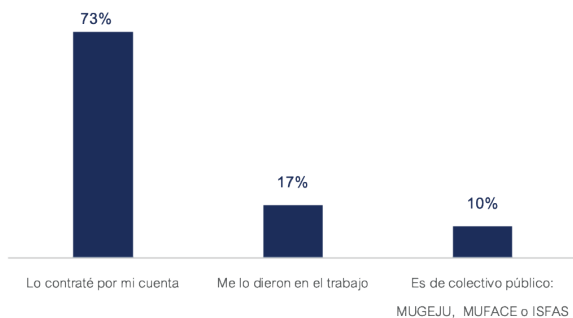


### SITUACIÓN FAMILIAR

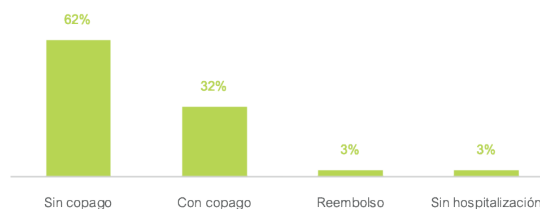
**79%**  
casado o  
en pareja

## » TIPOLOGÍA DE SEGURO Y USO

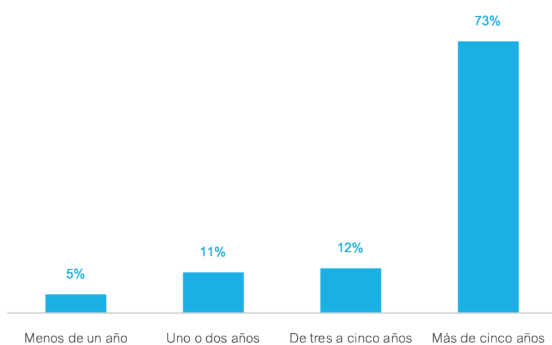
### CANAL DE ACCESO AL SISTEMA



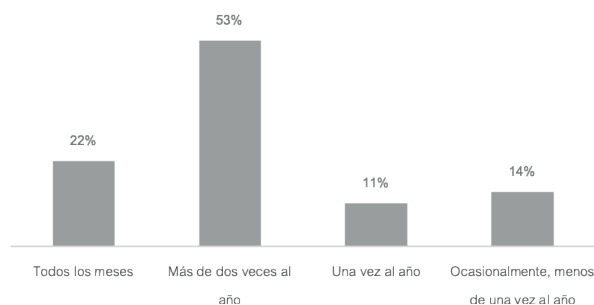
### TIPO DE SEGURO



### TIEMPO CON SEGURO



### FRECUENCIA DE USO



Colectivo Privado: Póliza que se le da al trabajador dentro del entorno laboral como un beneficio social / Colectivo Público: MUFACE, ISFAS, MUGEJU

N = 183

P. ¿Cómo lo contrataste? / P. ¿Cuáles de los siguientes se adapta más al tuyo? / P. ¿Cuánto tiempo llevas siendo cliente de ...? / P. ¿Con qué frecuencia utilizas el seguro de ...?

Si comparamos el comportamiento general de las variables con lo que ocurre en otras patologías, vemos que varía más respecto al agregado\*. Podemos apreciar las siguientes diferencias:

- + 5 pp. cuentan con un seguro que les ofrecieron en el trabajo.
- +11 pp. utilizan un seguro con copago.
- +21 pp. tienen el mismo seguro desde hace 5 años o más. Esta diferencia tan importante probablemente se deba a que casi el 60% de los pacientes oncológicos fueron diagnosticados hace más de 5 años y no cambian su seguro durante este tiempo.
- +7 pp. usan el seguro mensualmente. Probablemente esto se deba al número de consultas necesarias para tratar una enfermedad oncológica, superior al nº de consultas que puede tener un paciente crónico o traumatológico.

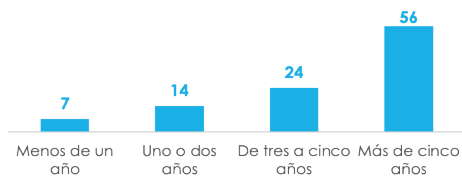
\*Ver en el resto de informes por proceso del estudio "Experiencia de paciente 2019: evolución, procesos y roles".

## » CIRCUNSTANCIAS DEL PROCESO

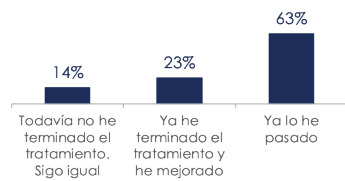
Más de la mitad de los pacientes oncológicos que han participado en este estudio fueron diagnosticados con la enfermedad hace más de cinco años y un 63% ya se ha curado.

En cuanto a las complicaciones durante la enfermedad, solo un 26% considera que tuvo alguna. Sin embargo, **casi 9 de cada 10 ha sido hospitalizado** en algún momento durante la enfermedad. Un gran porcentaje fueron operados (79%) mientras que solo un 2% ha recibido un trasplante.

### TIEMPO DESDE EL DIAGNÓSTICO



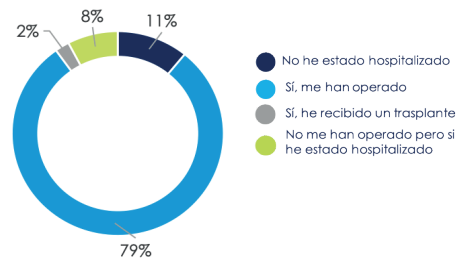
### MOMENTO DE LA ENFERMEDAD



### COMPLICACIONES DURANTE LA ENFERMEDAD



### OPERACIÓN, TRASPLANTE U HOSPITALIZACIÓN



N = 183

P. ¿Hace cuánto tiempo te diagnosticaron la enfermedad?/ P. Durante esta enfermedad, ¿has tenido alguna complicación?/ P. Durante esta enfermedad, ¿le han operado/trasplantado o ha estado hospitalizado?/ P. ¿En qué momento te encuentras ahora de tu enfermedad?





# 07

## QUÉ EXPERIENCIA VIVEN LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS



Desde el momento en el que el médico sospecha del diagnóstico y pide realizar las pruebas necesarias para confirmarlo, el paciente vive un proceso en el que, sobre todo al principio, siente miedo. Miedo a lo desconocido, miedo a la enfermedad, miedo a no saber cómo va a reaccionar su cuerpo o cuánto tiempo durará. En general, se tiene que enfrentar a una serie de situaciones muy complejas para las que no está preparado. Con el presente estudio, hemos querido analizar principalmente cómo es la experiencia de estos pacientes con el objetivo de encontrar oportunidades que nos permitan actuar desde la sanidad privada, logrando mejorar esta experiencia lo máximo posible. En este sentido, se dará respuesta a las siguientes cuestiones:

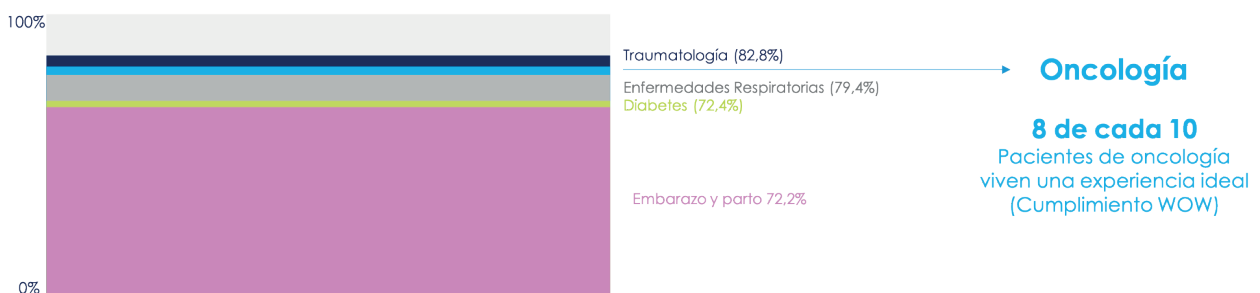
- ¿Qué Experiencia “WOW” viven estos pacientes en términos generales?
- ¿Qué huella dejamos después de procesos?
- ¿Cómo valoran los pacientes oncológicos a los distintos roles que aparecen a lo largo de su enfermedad?

## » ¿CÓMO EVALÚAN LOS PRINCIPALES INDICADORES?

Los datos del estudio confirman que, en **la sanidad privada, 8 de cada 10 pacientes oncológicos vive una Experiencia WOW, es decir, en el 80% de los casos se cumple la experiencia ideal que los pacientes nos han dicho que quieren vivir.** Este nivel sitúa la experiencia vivida en este proceso en el límite entre la Experiencia OK (entre el 60% y el 80% de cumplimiento) y la Experiencia WOW (por encima del 80%), lo cual significa que la sanidad privada ofrece una experiencia, en líneas generales, muy buena para estos pacientes.

Si analizamos la Experiencia WOW del resto de procesos estudiados en el estudio general –“Experiencia de paciente en sanidad privada 2019: evolución, procesos y roles”–, observamos que los pacientes oncológicos viven una experiencia muy buena, solo por detrás de la experiencia que viven los pacientes traumatológicos (al 82,8% de Experiencia WOW). Sin embargo, es necesario seguir trabajando y encontrando oportunidades para lograr mejorar aún más esta experiencia.

# Wow!

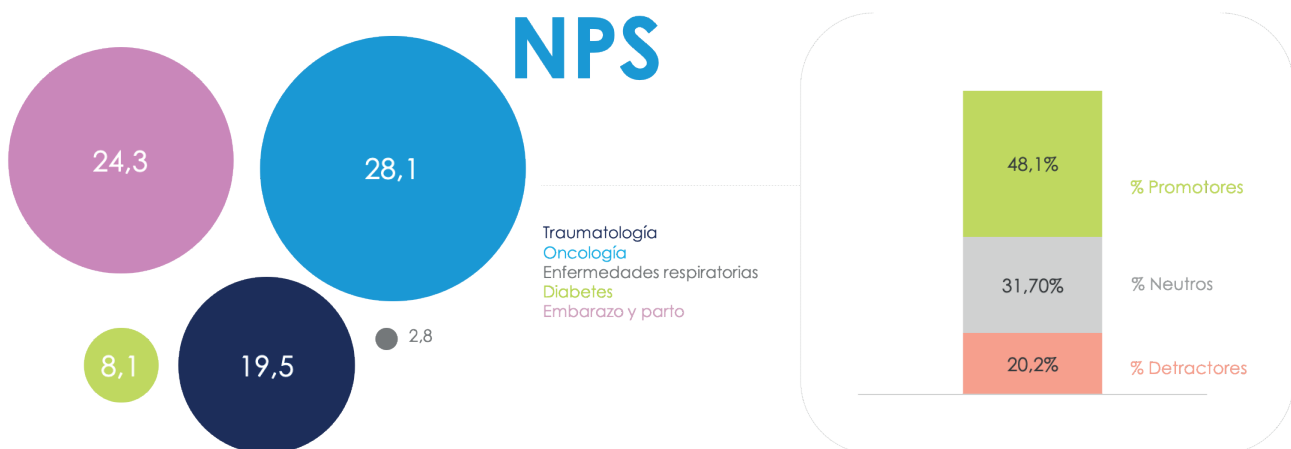




El proceso que viven los pacientes oncológicos es duro y emocionalmente muy intenso, algo que se refleja en el índice de recomendación (NPS) de este proceso, alcanzando un 28,1. Analizando este dato en detalle, vemos que la mitad de los pacientes recomiendan su experiencia con el equipo médico y centro hospitalario donde han sido tratados, es decir, son promotores. Otro dato a destacar es que el número de detractores es bajo, ya que solo un 20% no hablaría bien del proceso que ha vivido.

El indicador de NPS de este proceso es el más alto de todas las patologías analizadas en este estudio. Oncología ocupa la primera posición (28,1) y Embarazo y parto (24,3) la segunda, seguidas de Diabetes (8,1) y Enfermedades respiratorias (2,8) con NPS mucho más bajos.

De estos datos se puede concluir que el motivo por el que los procesos de Oncología y Embarazo y parto ocupan las primeras posiciones, se debe, principalmente, a que se trata de procesos con mucha carga emocional, lo cual genera más promotores y hace que el indicador de recomendación sea mayor.



N = 183

P. ¿Con qué probabilidad recomendarías el centro hospitalario/clínica a un amigo o familiar?

## » ¿CÓMO EVALÚAN LOS PRINCIPALES ROLES?

Como se ha indicado con anterioridad, con este estudio se ha querido analizar cómo valoran los pacientes los principales roles que interactúan con ellos y qué impacto tienen estos en su experiencia. Para este análisis, se ha preguntado a cada uno de los pacientes qué profesional ha sido clave en cada uno de los momentos.

Además, para el rol seleccionado se han hecho dos preguntas adicionales: por un lado, se ha valorado la humanidad, y por otro, el grado de expertise o conocimiento de dicho rol.

En este proceso destaca el expertise del oncólogo y del cirujano, por encima del 9 sobre 10. Por su parte, el enfermero tiene valores más bajos en ambos indicadores, aunque en los dos casos están muy cerca del 8. Como se observa en la gráfica, los valores de humanidad y expertise de todos los roles involucrados en el proceso oncológico son, en general, buenos, valorados por encima del 7,5 sobre 10. Además, si se analizan los valores agregados, se determina que los profesionales involucrados en el proceso oncológico reciben una valoración de 8,3 de media en humanidad y 8,6 en conocimiento.

**LA VALORACIÓN MEDIA DE LOS ROLES CLAVE DEL PROCESO ONCOLÓGICO SE SITÚA EN 8,3 EN HUMANIDAD Y 8,5 EN CONOCIMIENTO**



N = 183

P. En este momento, ¿qué profesional fue clave para ti? / P. Ese profesional, ¿en qué grado empatizó/te trató de manera cercana y humana? / P. ¿Cómo valorarías la profesionalidad/experiencia/expertise de ese profesional?

# 08

## EL PROCESO DEL PACIENTE ONCOLÓGICO, MOMENTO A MOMENTO



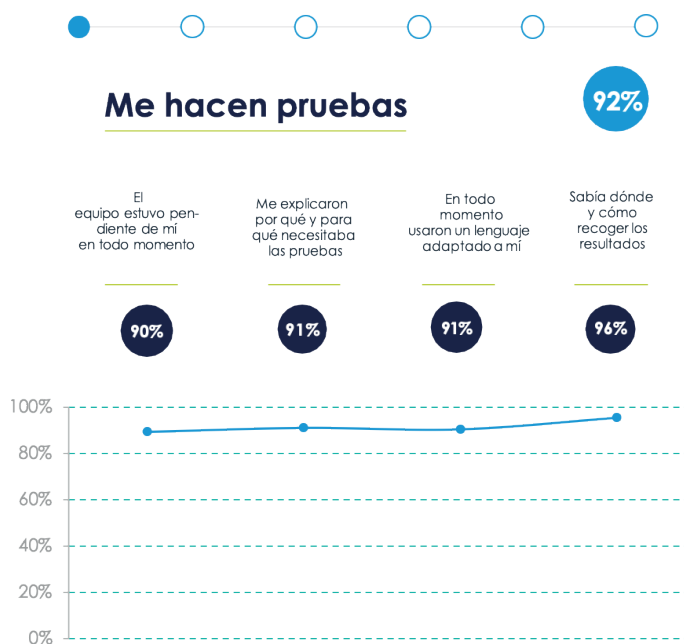


## »» Me hacen pruebas

El proceso que viven los pacientes oncológicos comienza incluso antes de ser diagnosticados, cuando se le realizan todas las pruebas necesarias para confirmar si padece de una enfermedad oncológica. Se trata de un momento de incertidumbre en el que el paciente necesita sentirse atendido (90%) y que le tranquilicen, explicándole cada prueba y paso a seguir detenidamente (91%) en un lenguaje que él entienda (91%).

Además, es muy importante que la persona sepa a dónde acudir una vez realizadas las pruebas, para recoger sus resultados, ya que se trata de un momento de nervios que debe ser lo más sencillo posible y minimizar la ansiedad. A día de hoy, esto se está cumpliendo de manera excelente (96%), siendo el hecho con mayor cumplimiento de todo el proceso.

**El papel del oncólogo es clave para un 36%** de los pacientes en este primer momento de pruebas, en el que debe encargarse de preparar al paciente para el diagnóstico. Esto hace que **en este momento se cumpla la Experiencia WOW al 92%**.



N = 183

P. Durante las pruebas, el equipo estuvo pendiente de mí en todo momento / P. Me explicaron por qué y para qué necesitaba las pruebas (objetivo, proceso, fechas...) / P. En todo momento usaron un lenguaje adaptado a mí, sin tecnicismos / P. Sabía dónde y cómo recoger los resultados.

Al analizar cómo eligen los pacientes oncológicos al especialista, se observa que la mayoría de ellos lo hacen a través de la web o app del seguro.

Si se compara este dato con el resultado obtenido en el estudio **“Experiencia de Paciente en sanidad privada 2019: evolución, procesos y roles”** se ve que el porcentaje de pacientes con esta patología que usan este canal es prácticamente idéntico al obtenido al considerar la muestra de 2.006 pacientes del estudio.

El siguiente canal más utilizado es el libro médico del seguro (33%) seguido de las referencias de amigos o conocidos (9%).

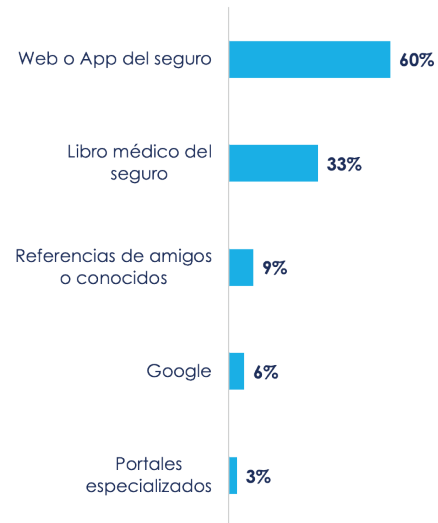
Destacar que en esta pregunta se ofreció la opción de respuesta múltiple a los pacientes encuestados, es decir, estos podían elegir más de una opción. Por este motivo, la suma de los porcentajes de utilización de cada uno de los canales es superior al 100%.

De todos los hechos medidos y analizados anteriormente durante el momento de las pruebas, el hecho **“En todo momento usaron un lenguaje adaptado a mí, sin tecnicismos”**, es el que **más impacta en la recomendación del centro hospitalario/clínica**.

Podemos observar dicho impacto en la gráfica: cuando el personal **usa un lenguaje simple y fácil de entender**, el índice de recomendación tiene un valor de 43, un dato muy positivo.

Sin embargo, si el personal **no usa un lenguaje adaptado al paciente**, el índice de recomendación baja 25 puntos, a un **-18**, un valor bajo que nos confirma el impacto de este hecho en la recomendación de un centro o clínica.

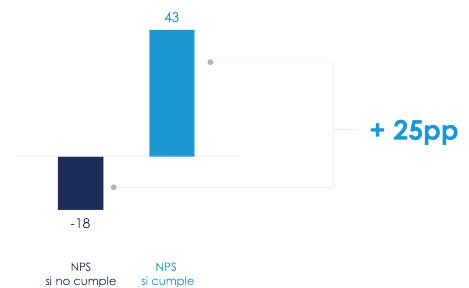
### La última vez que buscaste un especialista, ¿qué canal utilizaste?



N = 183

P. La última vez que tuviste que buscar un especialista en el cuadro médico, ¿qué canal usaste?

### Recomendación en función del cumplimiento del hecho “En todo momento usaron un lenguaje adaptado a mí, sin tecnicismos”



N Lenguaje no adaptado= 17 (base reducida pero estadísticamente significativo)

N Lenguaje adaptado= 166

P. En todo momento usaron un lenguaje adaptado a mí, sin tecnicismos/ P. ¿En qué grado recomendarías el centro hospitalario?

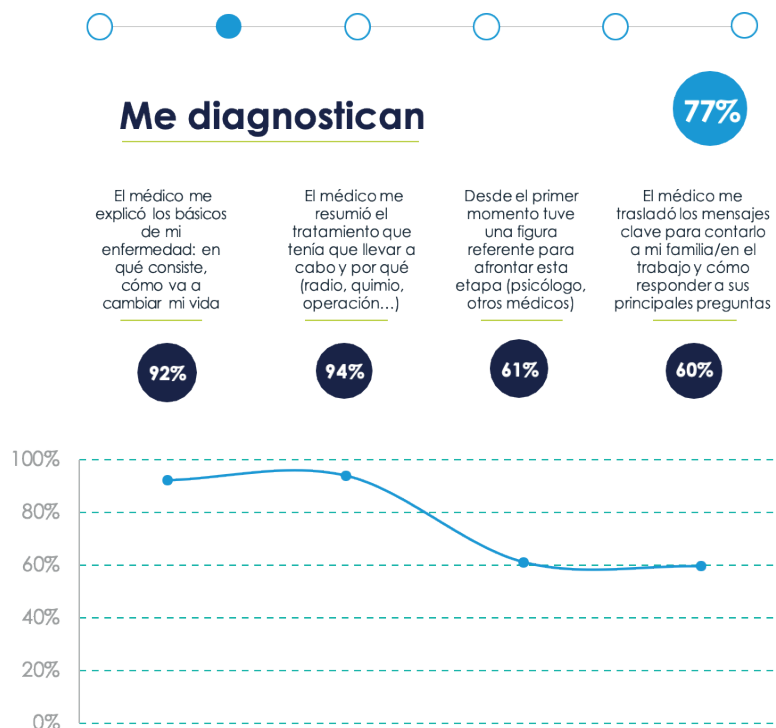
## » Me diagnostican

Cuando llega la hora del diagnóstico, una vez recogidos los resultados, los médicos cumplen muy bien su labor de comunicar los detalles de la enfermedad (92%) y el tratamiento a los pacientes (94%).

Sin embargo, en aquellos aspectos más psicológicos de la enfermedad, los pacientes no se sienten tan arropados. Un 61% tiene una figura referente que le ayuda a afrontar esta etapa (ya sea un psicólogo u otro especialista), un porcentaje bajo teniendo en cuenta el fuerte impacto de una enfermedad de esta naturaleza en el estado de ánimo de los pacientes.

Por otro lado, el 60% recibe consejos de su médico sobre cómo comunicar la enfermedad o responder a preguntas de sus allegados, teniendo un gran impacto este hecho en el cumplimiento de la Experiencia WOW.

Debido al bajo cumplimiento de estos hechos, el momento 'me diagnostican' tiene un cumplimiento inferior que el momento anterior, alcanzando un **77% de Experiencia WOW**.



N = 183

P. P. El médico me explicó los básicos de mi enfermedad: en qué consiste, cómo va a cambiar mi vida / P. El médico me resumió el tratamiento que tenía que llevar a cabo y por qué (radio, quimio, operación...) / P. Desde el primer momento tuve una figura referente para afrontar esta etapa (psicólogo, otros médicos) / P. El médico me trasladó los mensajes clave para contarle a mi familia/en el trabajo y cómo responder a sus principales preguntas

En este caso, se ha querido analizar el impacto del hecho "Desde el primer momento tuve una figura referente para afrontar esta etapa (psicólogo, otros médicos)" en los principales indicadores.

Este hecho, a pesar de no ser uno de los que más influye en la recomendación del centro hospitalario, sí impacta en la probabilidad del paciente de volver al mismo.

Según los datos analizados para el proceso, el 16% de los pacientes oncológicos dicen que hay una probabilidad baja de que vuelvan al mismo centro hospitalario tras su experiencia. Sin embargo, esta probabilidad cambia **si el paciente no tiene una figura referente** para afrontar la enfermedad desde el primer momento, subiendo a un 26,8%. Como se ve en la gráfica, este número disminuye hasta un 9,8% cuando los pacientes tienen una figura referente.

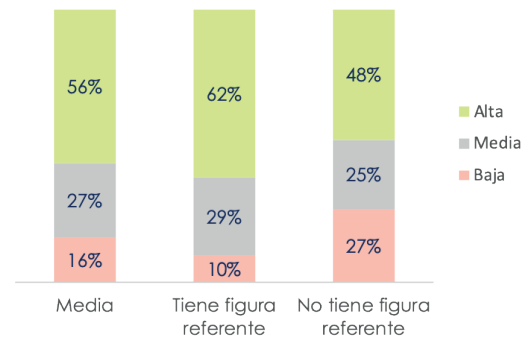
Por lo tanto, podemos decir que contar con una persona de apoyo en estos momentos de inestabilidad emocional como consecuencia de la enfermedad es algo que los pacientes oncológicos valoran y que, si no lo tienen, la probabilidad de que no vuelvan a ese centro aumenta considerablemente.

La experiencia durante todo el proceso oncológico es mejor cuando el médico traslada a los pacientes los mensajes clave de su enfermedad para que ellos mismos puedan trasladarlos a sus allegados.

Como se indica en la gráfica, la **experiencia es mejor en todos los momentos** pero especialmente en el **momento del diagnóstico donde hay una diferencia de 46 puntos** respecto al mismo dato cuando el médico no traslada los mensajes clave.

Además, es importante destacar que este hecho no solo impacta en el momento del diagnóstico, sino que tiene influencia en los momentos posteriores. Como vemos, aquellos pacientes a los que se le han trasladado los mensajes clave de su enfermedad tienen una mejor experiencia durante los momentos 'tengo una complicación (+24pp)' y 'mejoro y me hacen seguimiento' (+23pp).

### Probabilidad de volver en función del cumplimiento del hecho "Desde el primer momento tuve una figura referente para afrontar esta etapa (psicólogo, otros médicos)"

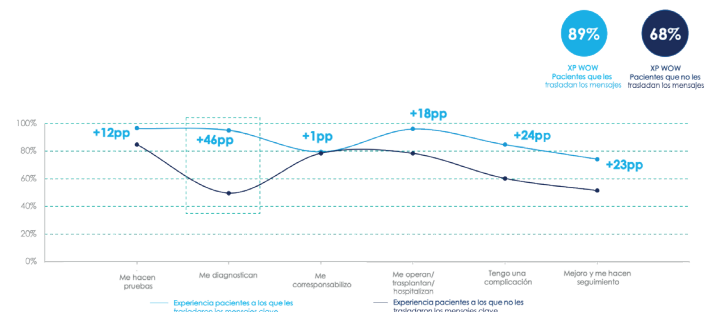


N = 183;

Figura referente n=112 / No figura referente n =71

P. ¿Con qué probabilidad volverías a este centro hospitalario? / P. Desde el primer momento tuve una figura referente para afrontar esta etapa

### ¿Qué viven los pacientes a los que el médico les traslada los mensajes clave de su enfermedad? ¿Y aquellos a los que no se les trasladan?



N = 183

P. El médico me trasladó los mensajes clave para contarlos a mi familia/en el trabajo y cómo responder a sus principales preguntas.

## » Me corresponsabilizo

Una vez diagnosticada la enfermedad, es importante que el paciente tome conciencia de su situación y siga las indicaciones de los especialistas lo mejor posible. Este proceso de corresponsabilización tiene un cumplimiento al 79% de Experiencia WOW.

El primer paso tras el diagnóstico es concertar citas con todos aquellos especialistas que el médico haya especificado (radiólogo, análisis, oncólogo, etc.). Para ello, los pacientes necesitan que desde el centro o la aseguradora se lo pongan fácil con el fin de poder coordinarlas y realizarlas en el menor tiempo posible.

Esto se cumple en un 79% de los casos. Además, necesitan que los especialistas les den consejos sobre cómo adaptarse a la nueva situación (72%). En este momento de corresponsabilización hay dos hechos muy relevantes, que se cumplen en alto grado. 8 de cada 10 pacientes afirman haber sido informados sobre cómo gestionar posibles crisis o complicaciones y prácticamente el 90% de ellos dice poder contactar en todo momento con su referente para resolver dudas.

\*Dado el tamaño de la muestra en este momento no se presentan análisis más profundos, pues no existe volumen de datos suficiente.



N = 183

P. El médico me trasladó los mensajes clave para contarlos a mi familia/en el trabajo y cómo responder a sus principales preguntas / P. Durante el tratamiento, he recibido consejos/ayuda para adaptarme a mi día a día / P. Por la información que me ha dado mi médico sé cómo gestionar mis crisis/complicaciones y cuándo tengo que ir al médico/urgencias / P. Si tengo alguna duda/complicación puedo contactar en todo momento con mi referente (médico, enfermera...).

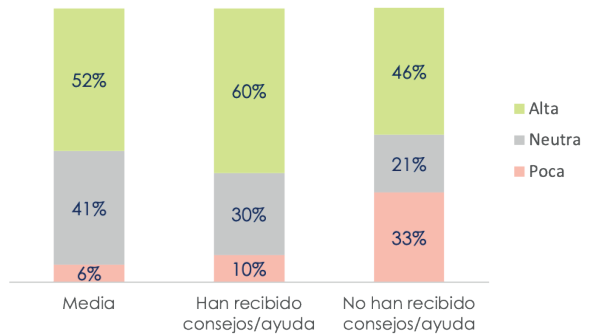


Durante una enfermedad de carácter oncológico existen determinadas acciones que se pueden llevar a cabo con el fin de mejorar tanto el estado de ánimo como el estado físico del paciente en el día a día. Con este análisis se ha querido indagar como influye en la experiencia el hecho de recibir consejos o ayuda que permitan al paciente adecuar su día a día a su enfermedad.

Lo primero que destaca es que este hecho no lo viven todos los pacientes, sino un 72% de ellos. Este porcentaje no es bajo, sin embargo, desde la sanidad privada es necesario ser conscientes del impacto que esto tiene en la vida de los pacientes y lograr que sea algo que ocurra siempre.

¿Por qué? Principalmente porque aquellos pacientes que han recibido consejos o ayuda durante el tratamiento para adaptarse mejor al día a día han percibido una mejora alta en su salud, concretamente 14 puntos por encima de aquellos que no los han recibido.

**Percepción de mejora de salud en función del cumplimiento del hecho "Durante el tratamiento, he recibido consejos/ayuda para adaptarme a mi día a día"**



N= 183

Han recibido n = 131, No han recibido = 52

P. Durante el tratamiento, he recibido consejos/ ayuda para adaptarme a mi día a día/ P. Desde que te diagnosticaron hasta ahora ¿cuánto consideras que ha mejorado tu salud?



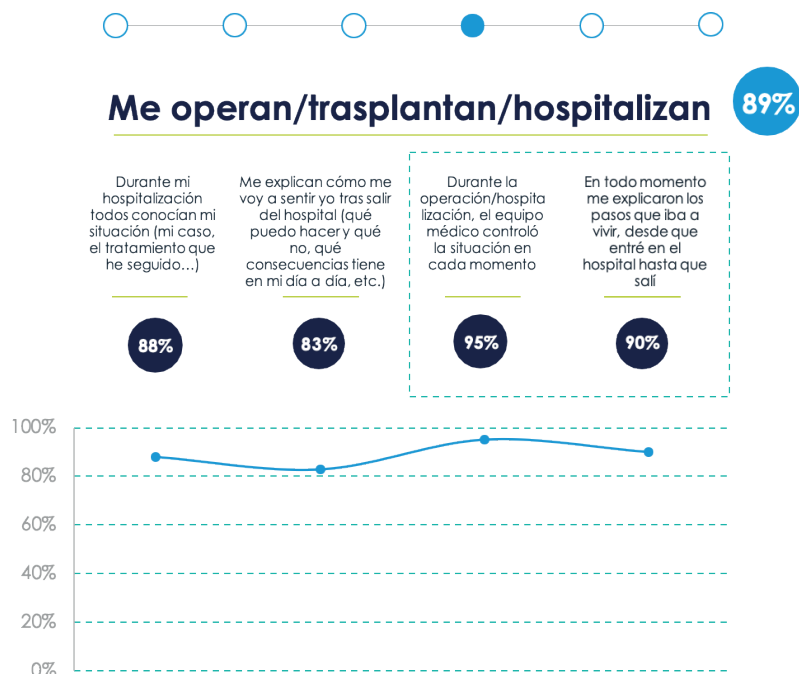
## » Me operan/trasplantan/hospitalizan

El segundo momento que más impacta en la recomendación de un hospital o clínica es aquel en el que un paciente tiene que ser operado, trasplantado u hospitalizado. La buena noticia es que este momento tiene un cumplimiento muy alto, al 89% de Experiencia WOW, siendo además el segundo momento que mejor se hace de toda la experiencia.

Durante este proceso, el paciente valora mucho que el equipo médico le proporcione tranquilidad. Esto se puede conseguir con diferentes acciones: haciendo saber al paciente que el equipo médico conoce su caso y su tratamiento (88%) o haciéndole saber como será su vida una vez salga del hospital (83%). Como se ve, ambos hechos tiene un cumplimiento muy alto.

Por otro lado, los pacientes también quieren saber cómo se van a sentir en cada momento desde que les ingresan, hecho que ocurre en 9 de cada 10 casos.

Por último, destacar que el hecho de que el paciente vea que el equipo médico tiene todo bajo control (95%) no solo genera mucha calma y confianza sino que además es lo que más impacta en la experiencia general de un paciente oncológico.



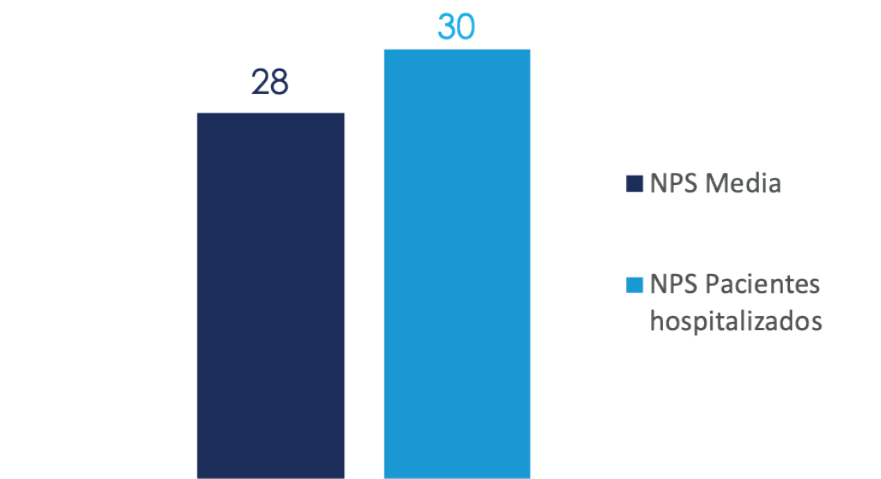
N = 163

P. Durante mi hospitalización todos conocían mi situación (mi caso, el tratamiento que he seguido...)/ 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.) / P. Durante la operación/hospitalización, el equipo médico controló la situación en cada momento / P. En todo momento me explicaron los pasos que iba a vivir, desde que entré en el hospital hasta que salí.

Si se analiza el NPS de los pacientes oncológicos en función de si han sido operados, trasplantados u hospitalizados, se observa que **no hay diferencias significativas** respecto a la media de los pacientes oncológicos.

Como se puede ver en la gráfica, aquellos pacientes que han sido operados, trasplantados u hospitalizados **tienen un NPS de 30** mientras que **el NPS de la media es de 28**. Esto quiere decir que desde la sanidad privada se está ofreciendo una experiencia muy buena incluso en los momentos más críticos para los pacientes.

### ¿Recomendarían el centro hospitalario aquellos pacientes que han sido operados, trasplantados u hospitalizados durante la enfermedad oncológica?

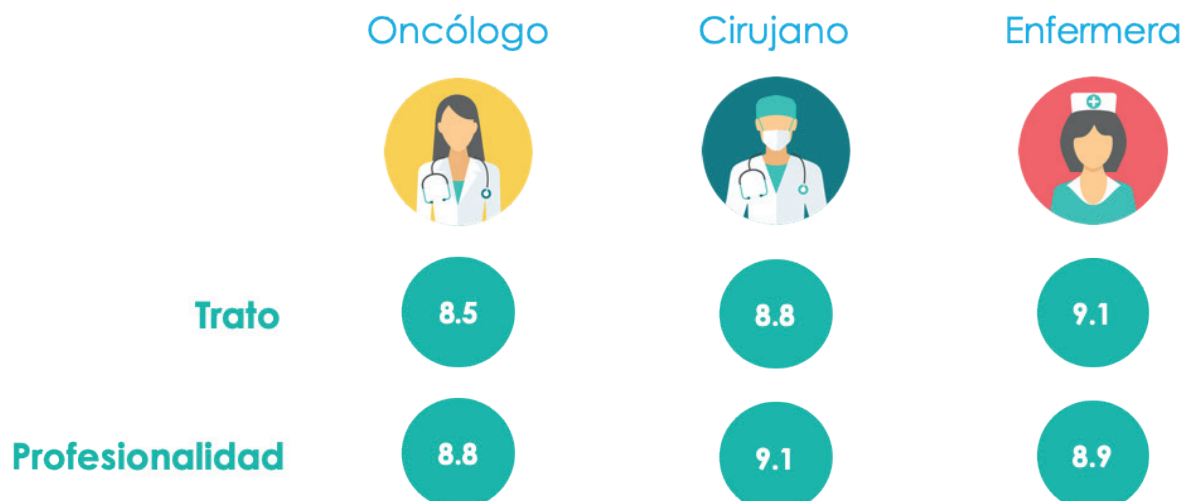


N = 183

Operados/trasplantados/hospitalizados = 163

P. ¿En qué grado recomendarías el centro hospitalario?

Un posible motivo por el que se mantiene la recomendación de los pacientes, puede ser la alta valoración que reciben los profesionales que intervienen en este momento, tanto en trato como en profesionalidad:



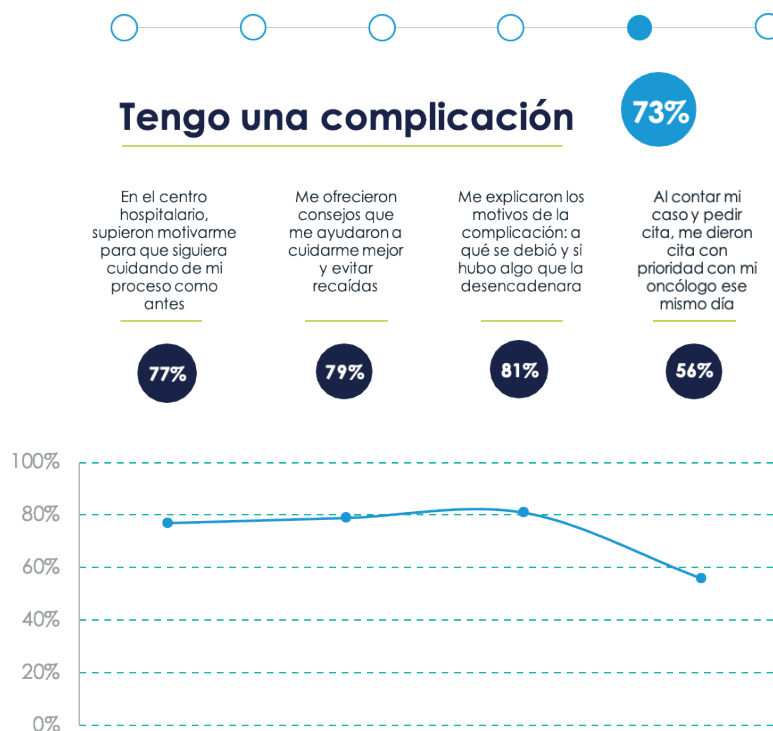
## » Surgen una complicación

Durante esta enfermedad, pueden surgir complicaciones que llevan al paciente a volver al centro hospitalario y que suelen suponer una gran preocupación debido a la gravedad de la enfermedad a la que se está enfrentando.

8 de cada 10 pacientes que han vivido alguna complicación, afirman que se les explicó los motivos de esta, haciendo hincapié en si hubo algo concreto que la desencadenara. Además, el 79% recibió también consejos para cuidarse mejor y evitar que hubiera recaídas. En este momento, es muy importante motivar al paciente ya que su estado de ánimo puede favorecer la recuperación. Esto se consigue en un 77% de los casos.

Sin embargo, el paciente solo considera que se le da prioridad a la hora de pedir cita ante una complicación en un 56% de los casos.

Todo ello hace que el momento de las complicaciones se cumpla al 73% de Experiencia WOW, siendo uno de los momentos con menor cumplimiento de toda la experiencia.



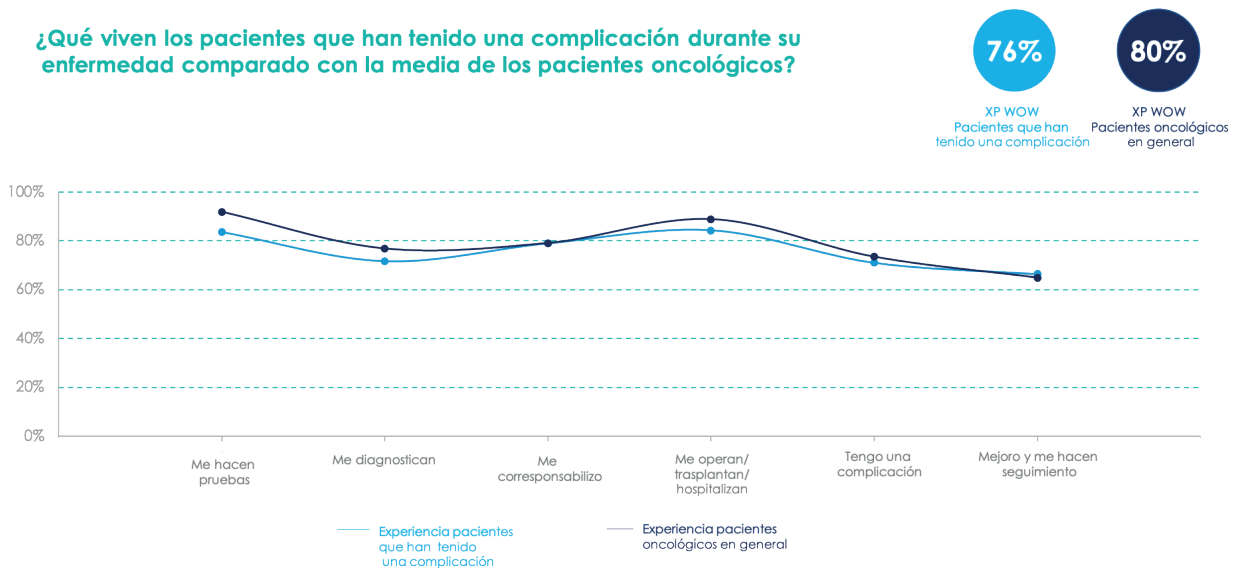
N = 48

P. En el centro hospitalario, supieron motivarme para que siguiera cuidando de mi proceso como antes / P. Me ofrecieron consejos que me ayudaron a cuidarme mejor y evitar recaídas / P. Me explicaron los motivos de la complicación: a qué se debió y si hubo algo que la desencadenara / P. Al contar mi caso y pedir cita, me dieron cita con prioridad con mi oncólogo ese mismo día.

Como podemos observar en la gráfica, la experiencia de un paciente oncológico que ha tenido una complicación es prácticamente idéntica a la del paciente oncológico general, esto demuestra que **la sanidad privada consigue que, a pesar de vivir una dificultad, los pacientes oncológicos vivan la misma experiencia que la media.**

Como se observa, la mayor diferencia la encontramos en el momento 'me hacen pruebas' (+ 8 p.p), pero tanto los pacientes que han tenido una complicación como los que no, viven una Experiencia WOW en este momento.

¿Qué viven los pacientes que han tenido una complicación durante su enfermedad comparado con la media de los pacientes oncológicos?



N Complicación = 38

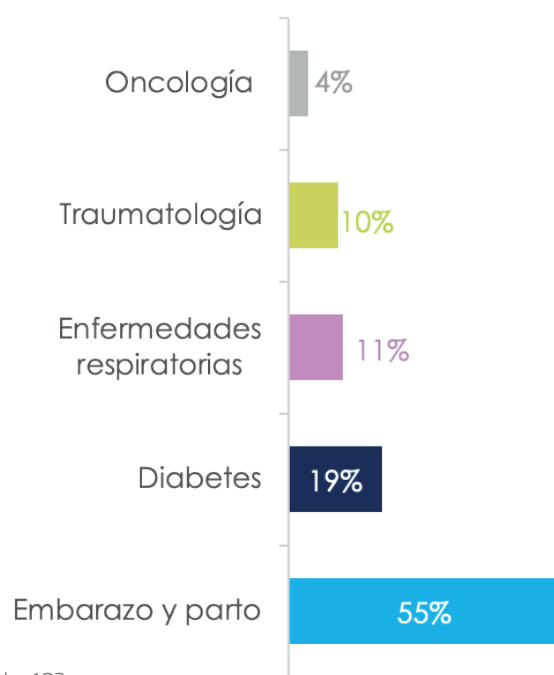
P. Durante la enfermedad, ¿has tenido alguna complicación?

En este informe, también se ha querido analizar el rol que juegan las aplicaciones digitales a la hora de hacer seguimiento y mejorar la salud de los pacientes.

Si se comparan los resultados con el resto de patologías, se observa que los pacientes oncológicos son con gran diferencia los que le dan un menor uso a estas aplicaciones: **solo el 4% de ellos afirman haber usado una App** para hacer seguimiento de su enfermedad.

Sin embargo, en otros procesos se alcanza un mayor porcentaje de uso. Véase por ejemplo el proceso de Embarazo y Parto, donde el 55% de las gestantes ha utilizado alguna aplicación para hacer seguimiento de su bebé, o el de diabetes, donde casi el 20% de los pacientes hacen seguimiento de su mejora de salud a través de las aplicaciones online.

Uso de apps para el seguimiento y mejora de la salud (%)



N = 183

P. ¿Usas o has usado alguna aplicación digital para hacer seguimiento de tu enfermedad?

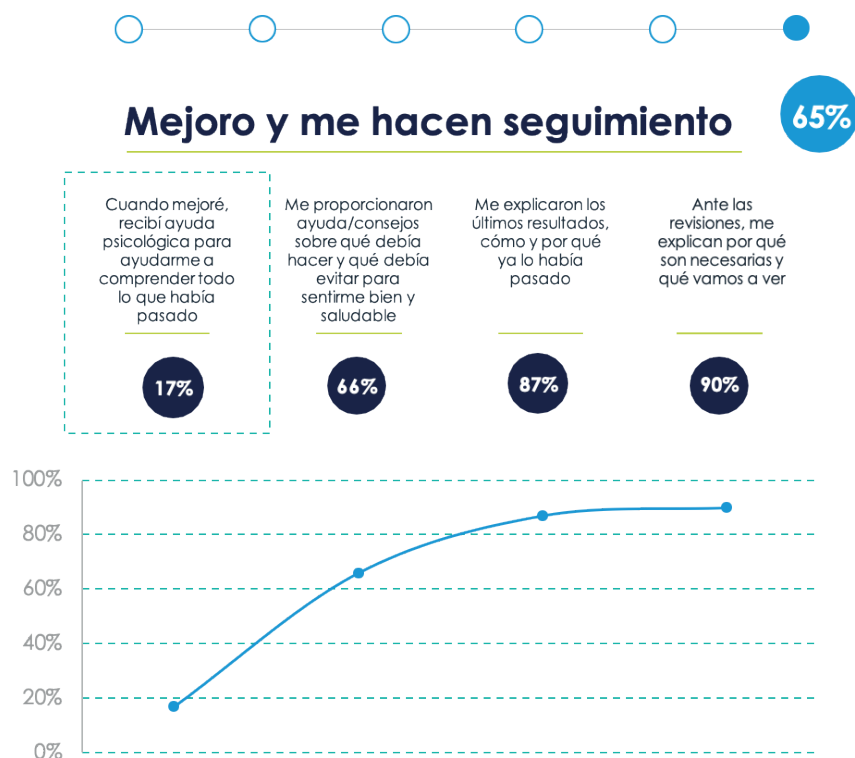
## » Mejoro y me hacen seguimiento

El momento en el que el paciente mejora y recibe seguimiento por parte del equipo médico es el que menor cumplimiento alcanza de todo el proceso oncológico (65%).

Si hacemos zoom, vemos que **solo uno de cada 10 pacientes reciben ayuda psicológica** para comprender su situación, y esto impacta negativamente en el cumplimiento de la experiencia ideal en este momento. Al mismo tiempo, solo a un 66% de ellos se le proporciona ayuda o consejos sobre cómo sentirse bien y saludable una vez recuperado de la enfermedad.

Por otro lado, se observa que la experiencia mejora cuando se trata de explicar los últimos resultados y la importancia de las revisiones. En este caso, al 87% de los pacientes se les explicaron las últimas pruebas, haciendo hincapié sobre todo en que habían superado la enfermedad y en los hechos que lo confirmaban. Además, 9 de cada 10 pacientes recibieron una explicación de por qué son necesarias las revisiones y en qué iban a consistir.

Es importante que recordemos que en este momento el paciente sigue siendo paciente. A pesar de que este momento es más positivo respecto al resto, debemos pensar que el paciente ha vivido muchas emociones durante toda la enfermedad, y aquí todavía necesitan atención.



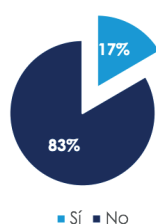
N = 157

P. Cuando mejoré, recibí ayuda psicológica para ayudarme a comprender todo lo que había pasado / P. Me proporcionaron ayuda/consejos sobre qué debía hacer y qué debía evitar para sentirme bien y saludable / P. Me explicaron los últimos resultados, cómo y por qué ya lo había pasado / P. Ante las revisiones, me explicaron por qué son necesarias y qué vamos a ver.



Tras superar una enfermedad oncológica, en la mayoría de los pacientes queda una huella que no desaparece cuando este se cura. De los pacientes entrevistados, solo el **17% recibieron ayuda psicológica** para entender lo que habían pasado tras haber superado la enfermedad.

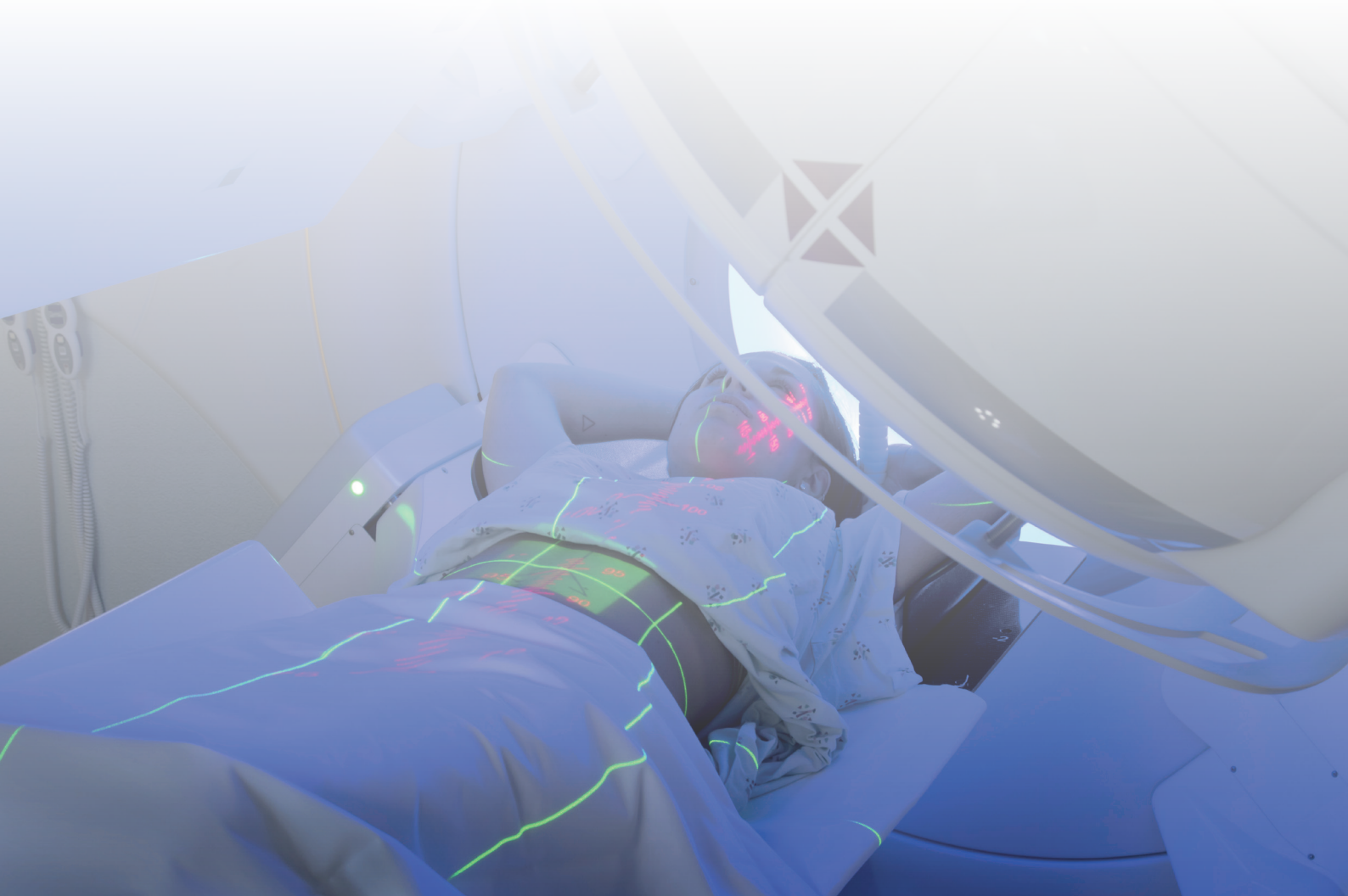
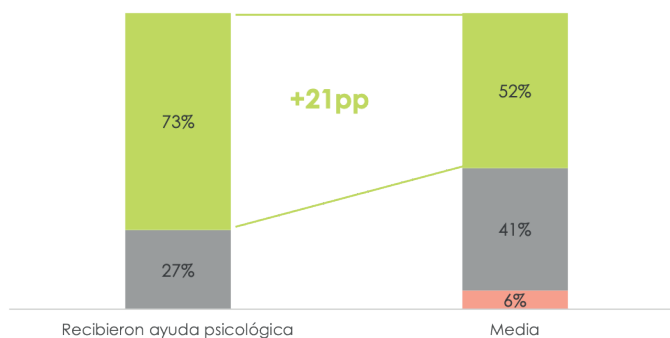
Este dato es muy bajo, sobre todo teniendo en cuenta el fuerte impacto que tiene esta ayuda en la percepción de mejora de salud, que es mucho más alta cuando cuentan con este apoyo.



■ Sí ■ No

#### Percepción de mejora de salud de los pacientes si han recibido ayuda psicológica después de la enfermedad vs la media de pacientes oncológicos

La percepción alta de mejora de salud es 21pp mayor en los pacientes que recibieron ayuda psicológica respecto a la media



# 09

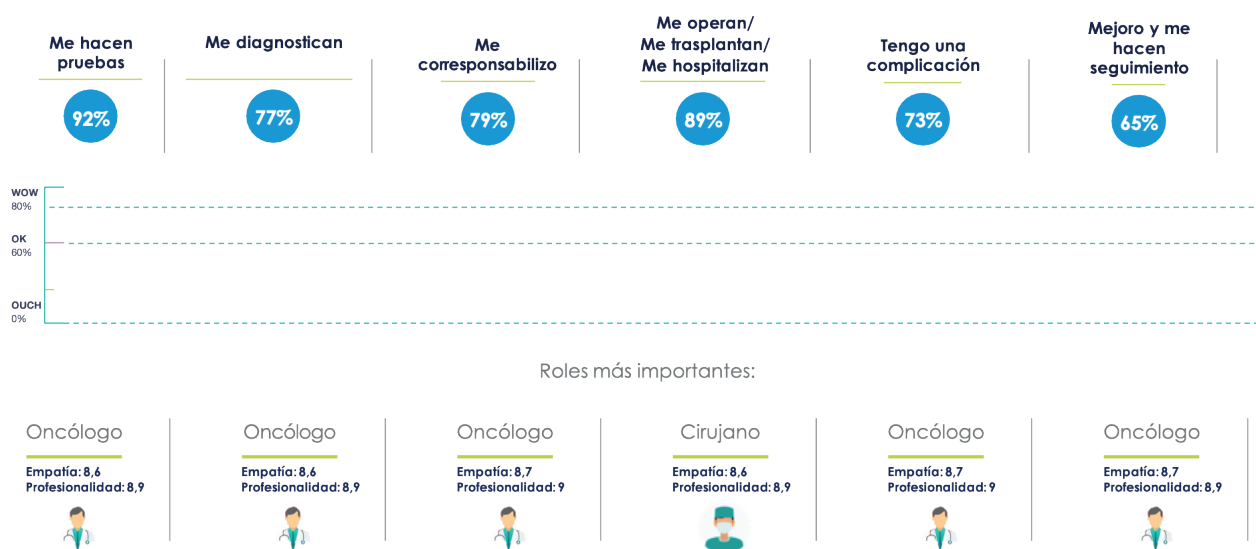
## EL PROCESO ONCOLÓGICO, ANÁLISIS GENERAL





A continuación, se muestra un resumen de la experiencia que vive el paciente oncológico desde que se hace las primeras pruebas hasta que mejora y recibe seguimiento.

Se muestran además los roles que más impacto han tenido en el paciente en cada momento, con la media obtenida en trato y profesionalidad.



La curva del proceso oncológico es bastante estable, aunque hay que destacar dos momentos por su diferencia en cuanto a cumplimiento de la Experiencia WOW: el momento en que se realizan las primeras pruebas, con un cumplimiento muy alto (92%) y el último, cuando el paciente mejora y se le hace seguimiento, con un cumplimiento mucho menor (65%).

Esto puede traducirse en una falta de atención cuando el paciente ya se ha curado, sobre todo a la hora de ayudarle a superar las posibles secuelas psicológicas que le haya podido dejar la enfermedad.

El segundo momento del proceso, el diagnóstico, es un momento muy duro emocionalmente para el enfermo, y aunque la experiencia que viven los pacientes a día de hoy es buena, se detectan ciertos aspectos que se pueden mejorar para que sea aún mejor. Estos aspectos se basan principalmente en ofrecer la ayuda psicológica que necesita durante esta etapa tan difícil de su vida, a través, por ejemplo de un referente. En este momento, ofrecer **una figura de acompañamiento con quien hablar y resolver dudas podría suponer una oportunidad para la sanidad privada de conseguir que el paciente oncológico viva una mejor experiencia.**

**Vemos que la experiencia de los pacientes oncológicos mejora cuando son operados, trasplantados u hospitalizados.** Esto se debe principalmente a la confianza y seguridad que transmiten los equipos médicos y a que el paciente sabe exactamente lo que va a vivir durante y después de la hospitalización, lo cual le tranquiliza. En este momento la figura del cirujano es clave ya que logra transmitir la sensación de que tiene todo bajo control. Sin embargo, esta experiencia tan positiva no se repite cuando el paciente tiene una complicación, ya que no siente que se le dé prioridad a la hora de pedir una cita.

En todos los momentos salvo en el de hospitalización, el rol más valorado es el del oncólogo, que obtiene de media un 8,8 en trato y un 9,1 en profesionalidad.



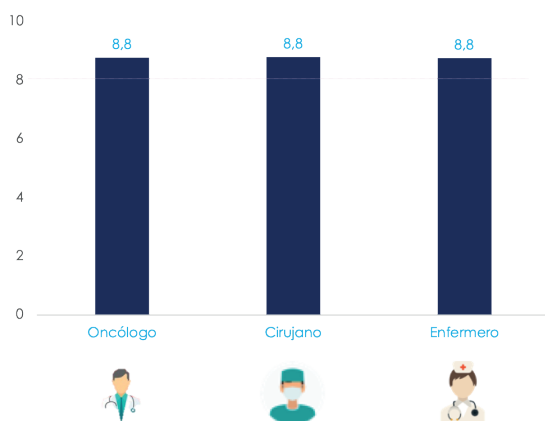
En cuanto a los roles clave durante la experiencia de los pacientes con enfermedades oncológicas los más mencionados han sido el oncólogo, el cirujano y el enfermero.

El oncólogo es el profesional más valorado por los pacientes en todos los momentos salvo en el de la operación, trasplante u hospitalización, donde el cirujano es el profesional con mayor valoración. Además, las valoraciones del oncólogo se mantienen muy igualadas a lo largo de todo el proceso, muy cerca del 8,7 en empatía y del 9,0 en profesionalidad.

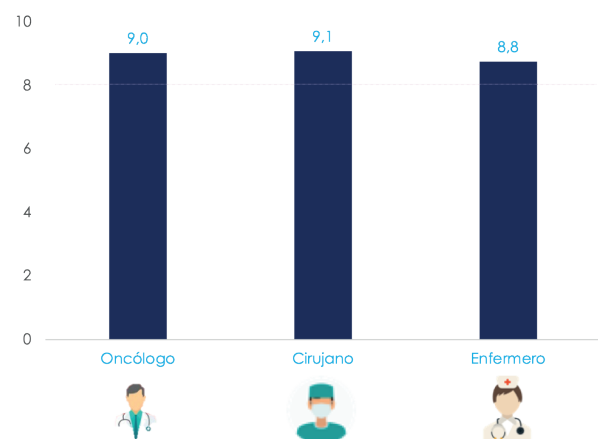
En cuanto al cirujano, como mencionamos anteriormente, es el rol más valorado cuando el paciente es hospitalizado, un momento que destaca por tener el segundo cumplimiento más alto de la Experiencia WOW (89%), gracias a la tranquilidad y seguridad que transmiten los equipos médicos. También recibe unas valoraciones muy altas tanto en empatía como en profesionalidad, obteniendo un 8,6 y un 8,9 respectivamente.

A continuación, se muestran las gráficas respectivas a las valoraciones de humanidad y profesionalidad de los distintos roles que intervienen en el proceso de las enfermedades oncológicas. En ellas, se puede ver qué valoración tiene cada uno de ellos a nivel agregado. Como se puede observar, las valoraciones de trato y profesionalidad van siempre de la mano, obteniendo un valor muy similar en todos los casos, mientras que en profesionalidad se encuentran ligeras diferencias entre los distintos roles.

#### La humanidad, presente en cada interacción

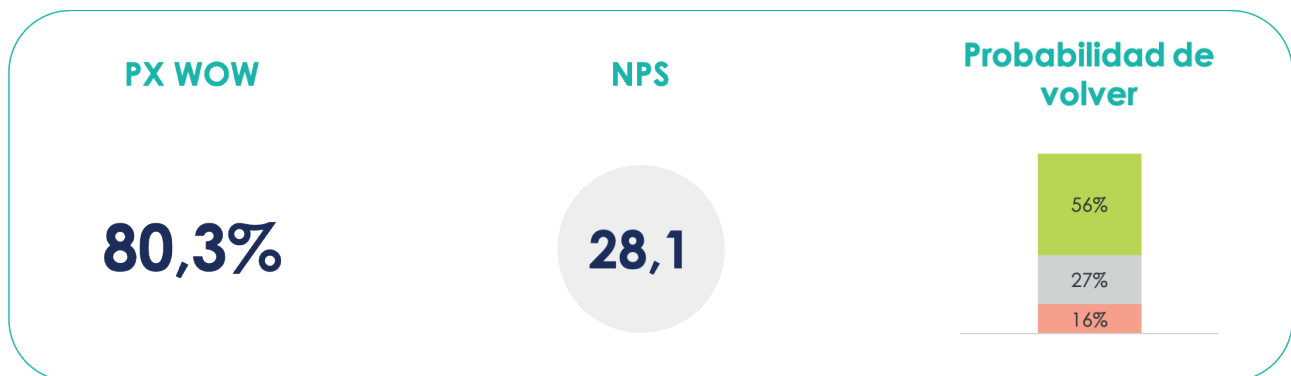


#### Y también la profesionalidad



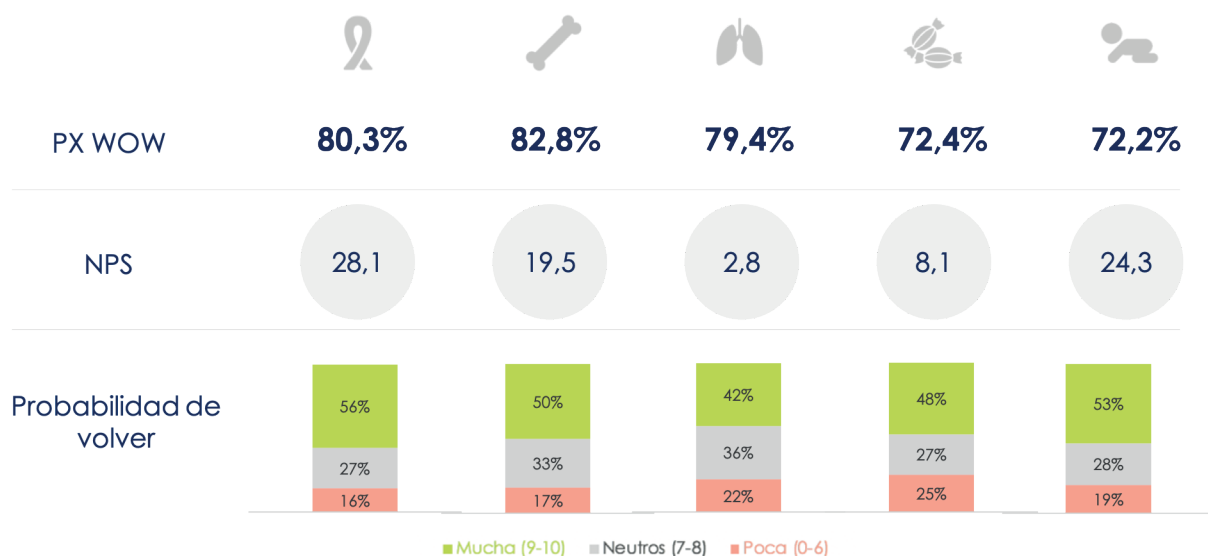
Para concluir, se muestra el resumen de los principales indicadores del proceso oncológico, además de la comparación con el resto de patologías analizadas en este estudio.

Como se ve más abajo, la Experiencia WOW que viven los pacientes oncológicos es muy buena, pues supera el 80%. Además, es la patología con el índice de recomendación (NPS) más alto: 28,1. Respecto a la probabilidad de volver, casi 6 de cada 10 volverían al mismo centro hospitalario en el que le han tratado la enfermedad oncológica.



Si se comparan estos resultados con el resto de patologías se observa que el proceso oncológico es el segundo que mejor experiencia ofrece por detrás de traumatología. Sin embargo, es el proceso que genera una mayor recomendación del centro hospitalario así como una mayor probabilidad de volver. Esto se debe a que se trata de un proceso muy emocional en el que los pacientes se sienten muy arropados y valoran muy bien a los distintos roles involucrados.

### Resumen de los principales indicadores



# 10

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



Tras escuchar la voz de los 183 pacientes que han padecido una enfermedad oncológica y que han participado en este estudio, podemos concluir que la experiencia que viven durante este proceso es muy buena, cumpliéndose al 80% de Experiencia WOW.

Esto implica que, actualmente, los enfermos oncológicos que cuentan con asistencia de la sanidad privada tienen una experiencia que se ajusta a lo que esperaban. Sin embargo, se observa que existen áreas de mejora que permitirán lograr una experiencia ideal, especialmente relacionadas con el apoyo psicológico que surge a raíz de este tipo de enfermedad y que a día de hoy no se ofrece en el 100% de los casos.

- Como se ha ido viendo a lo largo del estudio, el primer momento tiene el cumplimiento más alto de todo el proceso, un 92% de manera global. Este momento incluye todas las pruebas a las que se someten los pacientes de cara a un posible diagnóstico de la enfermedad. Se trata de un momento de incertidumbre y miedo, sin embargo los equipos médicos saben prestar la atención necesaria al paciente y le explican los detalles de las pruebas y de los pasos que deben seguir en un lenguaje sencillo y de fácil comprensión, consiguiendo así que la experiencia sea muy buena. Llama la atención que durante este momento, la valoración de las mujeres es en general más positiva que la de los hombres, viviendo la experiencia significativamente mejor.
- El momento de la corresponsabilización de los pacientes oncológicos también tiene un buen cumplimiento (79%), especialmente gracias al hecho de que los pacientes puedan contactar con su referente ante una duda o complicación, en el caso de que lo tengan. Sin embargo, solo el 62% de los pacientes reciben consejos y ayuda para adaptar su día a día a su nueva situación.
- Un 89% de los pacientes que han participado

en este estudio se han enfrentado a una operación, trasplante u hospitalización durante su enfermedad. El cumplimiento de la Experiencia WOW en este momento vuelve a subir, alcanzando un 89%. Este dato tan positivo es posible gracias a los distintos roles involucrados en este momento, que llevan a cabo dos acciones muy específicas que tienen gran impacto en la experiencia de los pacientes. Por un lado, demuestran conocer la situación actual del paciente y su historial médico, ofreciéndole seguridad, y por otro, en todo momento le van informando de lo que va a sentir y vivir tanto en el hospital como una vez fuera.

- De los 183 pacientes entrevistados, sólo un 26% tuvo alguna complicación. La buena noticia es que la experiencia global de estos pacientes es prácticamente idéntica a la del resto de pacientes oncológicos, es decir, que la sanidad privada consigue mantener el alto cumplimiento de Experiencia WOW de todo el proceso, incluso siendo un momento complicado. El área de mejora a destacar en este momento tiene que ver con la prioridad que se le da a los pacientes que sufren una complicación a la hora de tener una cita con su oncólogo: actualmente, solo un 56% piensa que le tuvieron en cuenta por delante de casos menos urgentes.
- La experiencia de los pacientes oncológicos termina cuando estos mejoran y se le hace seguimiento desde el centro hospitalario. Actualmente, este es el momento con menor cumplimiento de Experiencia WOW, un 65%. En este caso, la caída en el indicador de experiencia se debe principalmente a que solo 2 de cada 10 pacientes reciben ayuda psicológica para comprender y superar la situación que han vivido. Como ya se ha comentado, este aspecto tiene gran importancia en la experiencia que viven estos pacientes, pues muchos de ellos se sienten emocionalmente débiles una vez superada la enfermedad, requiriendo una vez más la ayuda de los profesionales sanitarios para asumir y aceptar lo que han

vivido. Además, este hecho es diferencial, pues cuando se cumple, el NPS del centro u hospital aumenta significativamente. Esto resalta la importancia de que todos los equipos sanitarios estén coordinados y sean conscientes del impacto que tiene esta ayuda en la experiencia de los pacientes, permitiéndonos continuar la relación una vez este está fuera del centro hospitalario.

# 11

## ANEXOS



EXPERIENCIA DE PACIENTE  
EN LA SANIDAD PRIVADA



## 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 Ortiz**, 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)

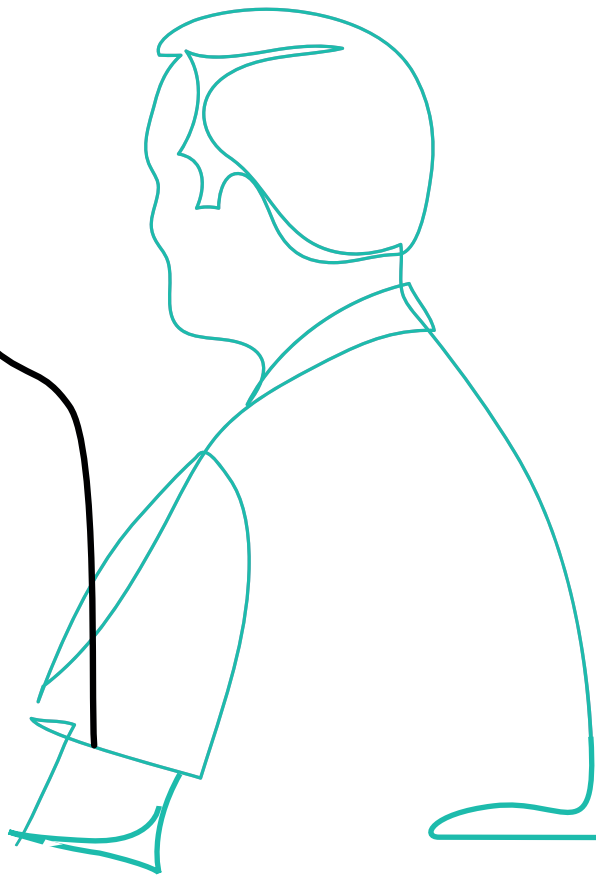
El equipo responsable del trabajo de campo del estudio "Experiencia de paciente en sanidad privada 2019. Evolución, procesos y roles" está formado por profesionales de IDIS y de Lukkap Customer Experience:

**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.



# 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
- QUIRÓNSALUD
- 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

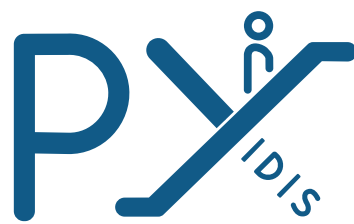
- PFIZER
- PHILIPS
- ROCHE
- SIEMENS

## 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