

Touchpoints: El recorrido del paciente

¿Has pensado en lo que experimenta tu paciente antes, durante y después de tu atención?

Ana lleva muchos años con problemas de la vista pero últimamente se ha sentido peor. Su prima Monse, quien es como una hermana para ella, al enterarse le recomienda al Dr. Alfredo como un oftalmólogo “confiable”, pues logró lo que nadie: que su novio se pusiera anteojos ante el problema visual que tenía.

Ana acepta la recomendación de su prima, y dado que es de la generación que se desarrolló junto con el mundo digital, de inmediato “googlea” al Dr. Alfredo y consigue agendar una cita para atenderse con él.

El día de la consulta Ana se traslada en su auto hacia el hospital dirigiéndose a la torre donde se encuentra el consultorio del Dr. Alfredo. Le ocurre “casi lo de siempre”: rampas, escaleras y elevadores para llegar al consultorio, pero llega puntual. Ya con la recepcionista del Dr. Alfredo Ana le indica de su cita y le ocurre “casi lo de siempre”: espera varios minutos para ser atendida.

Como por la mañana el Dr. Alfredo tuvo una cirugía que se extendió más de lo normal, naturalmente va retrasado en sus horarios de consulta, y aunque en esta ocasión la tardanza no fue tanta llega 17 minutos después de la hora con Ana, a quien atiende con el profesionalismo de siempre. Finalmente, “lo de siempre”, le da indicaciones a la paciente y la despide.

Ana sale del consultorio, paga su cita, toma nuevamente el elevador de salida y se dirige a donde dejó estacionado su coche y se va.

Conocer a las necesidades de los pacientes se vuelve un detonador durante el diseño de la experiencia que viven tus pacientes. Como en la experiencia de Ana, en toda visita y atención médica existe un antes, un durante y un después.

Tú como médico seguramente diseñas tus consultas centradas en el “durante”. Es natural, la mayoría de los profesionales de la salud hacen habitualmente lo mismo. Pero ¿por qué es importante conocer el antes y después?... **Porque crea un diferenciador que es sinónimo de un valor agregado a tus pacientes.**

Te invito a que reflexionemos lo siguiente respecto al caso de Ana:

1. ¿Dónde inició el contacto de Ana con el Dr. Alfredo?
2. ¿Dónde terminó el contacto de Ana con el Dr. Alfredo?
3. Antes de conocer al Dr. Alfredo ¿qué factores influyeron para que Ana tomara la decisión de agendar su cita?
4. ¿Qué medio utilizó Ana para agendar su cita?
5. ¿Quién agendó la cita de Ana?
6. ¿Qué medio de transporte utilizó Ana para llegar a la torre donde se encuentra ubicado el consultorio del Dr. Alfredo?
7. Una vez que Ana llegó, ¿alguien la orientó para llegar al consultorio?
8. ¿Alguien le avisó a Ana que iba a tener que esperar tiempo de más?
9. ¿Qué hizo Ana mientras esperaba? ¿Estaba sentada, parada, desesperada, tranquila? ¿Qué sucedió mientras esperaba a ser atendida?
10. ¿Dónde dejó Ana su coche? ¿En un lugar seguro? ¿Cerca o lejos del consultorio?

Ahora bien, cuando Ana contó la experiencia que vivió a su prima Monse, ¿qué crees que le contó?, ¿lo que le dijeron en consulta o...

...si la imagen que vende el doctor en medios digitales es congruente con la experiencia que vivió?

...cómo la trato la recepcionista?

...si había un lugar seguro para estacionar su coche?

...si se perdió y tuvo que recorrer varias veces el mismo piso de la torre hasta darse cuenta de que no estaba en el lugar correcto?

...que tenía una cita de trabajo muy importante después de la consulta a la cual no llegó porque no la atendieron en el horario?

...que mientras esperaba se daba cuenta del desorden de papeles en la recepción y el polvo en la mesa de espera?

...que resulta que la zona no era tan segura como el doctor creía y le robaron un retrovisor a su coche?

Con estas preguntas puedes darte cuenta de que la consulta no inicia y no termina en el “durante” y que **el factor determinante para que un paciente regrese o te recomiende es sobre lo sencillo o no que fue para él ser consultado por ti.**

Existen herramientas que pueden ayudarte a definir cada fase que se vive en tu consulta y para hacerlas realidad es necesario que adoptes el papel de TU paciente y visualices un camino.

- Puedes tomar una hoja y trazar una recta haciendo referencia al camino que viven tus pacientes.
- Delimita dicho camino. Escribe “inicio” y “fin”.
- Segmenta esa línea en tres: el primer tercio representa lo que sucede antes; el segundo lo que sucede durante, y el tercero lo que sucede al final.
- En cada tercio identifica qué paso, a quién contacto el paciente en esa etapa, cómo se estableció el contacto, qué medios utilizó, por dónde pasó y qué hizo.
- Una vez que identificaste las situaciones de cada etapa establece en cuánto tiempo ocurrió cada situación.
- Identifica cómo se sintió el paciente en cada momento.

Recuerda que tienes que ser muy sincero para que esta herramienta sea verdaderamente útil. No buscas quedar bien con nadie, **buscas entender a tu paciente, identificar las áreas de oportunidad, y sobre todo, DIFERENCIARTE Y DAR LA MEJOR EXPERIENCIA PARA ÉL**