

## ¿Por qué es importante tener una buena experiencia como paciente?

¿Qué encontrarás en este artículo?

Referencia de la importancia que tiene una buena experiencia para los pacientes

¿A quién va dirigido?

Nexa EDU, Nexa Profesional

Fecha de publicación:

28 de febrero 2022.

Cuando una paciente se despertó, notó que los músculos del lado izquierdo de su cara estaban débiles y caídos.

Una semana antes, se había sometido a una cirugía abdominal mayor y todavía estaba muy sedada con analgésicos. No quería pasar media hora en espera tratando de comunicarse con su médico. Necesitaba una respuesta y que fuera rápido.

Es 2022 y los pacientes esperan interacciones rápidas y fluidas con sus proveedores de atención médica a través de sus métodos de comunicación preferidos, especialmente en situaciones extremas como esta.

Los consumidores están acostumbrados a los beneficios y a los factores de ahorro de tiempo en todas las industrias como resultado de la pandemia. Las organizaciones de atención médica no pueden ignorar este cambio. Adoptar una mentalidad de prioridad digital

será la clave para una experiencia más sólida para el paciente.

Afortunadamente para este paciente, su proveedor había implementado recientemente una plataforma de expediente clínico electrónico, por lo que pudo enviar fácilmente mensajes de texto desde su consultorio.

Momentos después, se le sugirió ir al hospital y se presentará en urgencias porque sus síntomas eran similares a los de un derrame cerebral.

***“Si no hubiera llamado a mi médico directamente, me hubiera quedado en espera durante media hora; y probablemente simplemente me habría ignorado al llamar al hospital”, comenta el paciente. “Los mensajes de texto me permitieron comunicarme rápidamente y obtener una respuesta de inmediato”.***

La experiencia del paciente comienza antes de la cita

La experiencia del paciente comienza incluso antes de que ocurra una cita: para el paciente, sucedió mientras todavía estaba en casa en la cama.

*“Solíamos pensar que la experiencia del paciente comenzaba cuando entraban por la puerta, o tal vez cuando llamaban para programar una cita, pero ahora es cuando comienzan a navegar por la red”,* dijo el Dr. Tom Lee, director médico de la firma de participación del paciente. Press Ganey, en una entrevista de abril de 2021 .

Como muchos otros aspectos de la vida cotidiana, la atención médica se ha trasladado a un espacio digital.

En el futuro, las organizaciones de atención médica que prosperen serán aquellas que estén preparadas para atender a los pacientes a largo plazo. Desarrollar una experiencia de atención digital centrada en el paciente que se centre en la programación de citas , el acceso conveniente a los proveedores y el pago de facturas en línea o móvil será clave para mantenerse a la vanguardia .

Según un informe **de Press Ganey de 2021** , la probabilidad de que los pacientes recomienden su experiencia de atención médica a otros ha disminuido a nivel nacional desde el inicio de la pandemia.

Las mayores disminuciones en las puntuaciones se vieron influenciadas en gran medida por la capacidad de los pacientes para acceder a la atención oportuna, incluida la

respuesta telefónica, la capacidad de programar una cita cuando sea necesario y ver a un médico lo más rápido posible.

Sin embargo, según una investigación publicada por **Sage Growth Partners** , una consultora de atención médica con sede en Baltimore, solo el **39 % de los ejecutivos C-suite** del sistema de salud informan que usan mensajes de texto para mejorar la experiencia del paciente. Envían mensajes de texto a los pacientes con mensajes bidireccionales verdaderamente conversacionales . Esto presenta una clara oportunidad para los proveedores.

### **Mejores experiencias de los pacientes conducen a mejores resultados**

La investigación confirma consistentemente que la experiencia positiva del paciente se correlaciona con mejores resultados de salud .

Un ejemplo es un estudio de 2010 que encontró que la satisfacción del paciente se correlacionó positivamente con 13 de 14 medidas de éxito para el tratamiento de ataques cardíacos . Además, por cada aumento del 25 % en las puntuaciones de satisfacción del paciente, hubo un cambio equivalente al 25 % en la supervivencia prevista.

Los investigadores concluyeron que los pacientes son buenos discriminadores del tipo de atención que reciben. Un estudio médico de 2020 describió a los propios pacientes como facilitadores **"fundamentales"** para los equipos de atención primaria encargados de brindar

atención primaria de alta calidad, lo que afecta los viajes de atención médica de los pacientes. Cuando la calidad de la experiencia del paciente sufre, a los pacientes no les va bien.

Los resultados son similares para los pacientes con enfermedades crónicas. Por ejemplo, los pacientes diabéticos que reportan una mejor comunicación y experiencia general con sus proveedores también tienen un mejor control del azúcar en la sangre y menos limitaciones funcionales, según un estudio publicado en el Journal of General Internal Medicine .

### **Una mejor comunicación con el paciente produce mejores experiencias**

Un estudio de consumidores de atención médica de 2021 destaca la necesidad de que las organizaciones de atención médica creen e implementen procesos efectivos diseñados para mejorar la experiencia del paciente. Un área particular madura para la mejora es la comunicación entre el paciente y el proveedor de servicio médico.

Las organizaciones de atención médica deben crear y utilizar protocolos de comunicación en los que los consumidores de atención médica **"se sientan escuchados y comunicados de manera efectiva"**.

Cuando el paciente llegó a urgencias, rápidamente le diagnosticaron parálisis de Bell o parálisis facial idiopática. Si bien no es tan grave como un derrame cerebral, tampoco es algo que se deba ignorar; en algunos casos, puede provocar una contracción permanente de

los músculos faciales. Cuanto antes se trate, mejor será el pronóstico.

***"Si no le hubiera enviado un mensaje de texto a mi médico y recibido tratamiento de inmediato, podría haber tenido un daño permanente en los nervios y una deformidad facial de por vida", dice. "Poder comunicarme con mi médico rápidamente marcó la diferencia"***.

### **No lo olvides, la experiencia del paciente es buena para el negocio**

Cultivar experiencias positivas tiene sentido para los pacientes y para los proveedores de servicio de salud.

### **Este es el ¿por qué es importante tener una buena experiencia como paciente?:**

- 1) El **96%** de los consumidores de atención médica perciben la experiencia del paciente como importante o muy importante al seleccionar a su proveedor de atención médica.
- 2) Los pacientes tienen **5 veces más probabilidades** de seleccionar una práctica en la que tuvieron una experiencia positiva que una con una fuerte presencia de marketing de consumo, según un informe de **Press Ganey de 2018**.
- 3) Los hospitales con mejores calificaciones de experiencia del paciente tienden a poseer márgenes de ganancias un **50 % más altos** que los hospitales promedio, según la **investigación de Accenture**.



- 4) De manera similar, un estudio **de Deloitte de 2016** encontró que los hospitales con puntajes HCAHPS excelentes tenían un margen neto promedio de **4.7 %**. Los hospitales con puntajes bajos tenían márgenes promedio de **solo 1.8 %**.
- 5) Una encuesta de **Vanguard Communications** encontró que el **96% de las quejas** de los pacientes en línea se centran en el servicio al cliente , no en la calidad de la atención.
- 6) El **90%** de los pacientes **consultan sitios web** para localizar proveedores en línea antes de reservar una cita, según sugiere una encuesta de Doctor.com de 2020 .
- 7) El **51% de los pacientes** cambiaría de proveedor de atención médica si eso significara que recibirían un excelente servicio al cliente, según un **informe de Accenture**.
- 8) La buena experiencia del paciente se asocia con un menor riesgo de negligencia médica. En una escala del **1 al 5, donde 1 es "muy malo" y 5 es "muy bueno"**, cada punto que aumenta en la puntuación reduce el riesgo de mala práctica en **un 21,7%**.
- 9) Los esfuerzos para mejorar la experiencia del paciente también mejoran la satisfacción de los colaboradores y reducen la rotación . **Northwestern Memorial Hospital en Chicago** lanzó un programa de satisfacción del paciente que resultó en una mejora en la satisfacción de los colaboradores, la productividad, el reconocimiento interno y externo así como

**una disminución del 4.7%** en la rotación de colaboradores .

- 10) Las experiencias positivas contribuyen a una mayor retención de pacientes . Los pacientes felices tienen **3 veces más probabilidad** de permanecer en su práctica que los pacientes que tienen relaciones de peor calidad con sus proveedores de salud.

Para el paciente, poder comunicarse rápida y fácilmente con su proveedor no solo resultó en un mejor resultado de salud, sino que también generó una feroz lealtad del paciente.

*“La experiencia fue tan positiva, justo lo que pudieron hacer por mí sin que yo realmente moviera más de un dedo para alcanzarlos, les seré leal para siempre”*, Comenta el paciente.



Trabajos citados

WELL, S. (2022). 9 Reasons to Focus On Patient Experience in 2022.  
WELL, págs. 1-4.