

¿En qué se diferencia la experiencia del paciente de la satisfacción del paciente

¿Qué encontrarás en este artículo?

Descripción de la diferencia que existe entre experiencia del paciente y satisfacción del paciente en hospitales de la Unión Americana

¿A quién va dirigido?

Nexa Organización, Nexa profesional, Nexa EDU

Fecha de publicación:

7 de marzo 2022.

La experiencia del paciente es un concepto importante de la industria de la salud que debe entenderse, pero a menudo se confunde con la satisfacción del paciente. Sin embargo, los dos términos no son intercambiables. Y si bien estas frases pueden parecer obvias, hay bastante contexto subyacente tanto para la satisfacción del paciente como para la experiencia del paciente que los profesionales de la salud deben conocer.

La experiencia del paciente abarca más que un encuentro clínico, al igual que la satisfacción del paciente va más allá de si los pacientes permanecerán leales a su proveedor o sistema de salud.

Medir tanto la experiencia como la satisfacción del paciente se ha convertido en una prioridad importante para las organizaciones de atención médica en los últimos años, especialmente a medida que aumentan las iniciativas de atención centradas en el paciente.

En resumen, la experiencia del paciente se asocia con la percepción de la atención del paciente, mientras que la satisfacción del paciente se relaciona con las expectativas de atención del paciente.

¿Qué es la experiencia del paciente?

No existe una definición estandarizada de la experiencia del paciente en los sistemas de salud y entornos clínicos. En general, la experiencia del paciente se refiere a la amplia gama de interacciones que tienen los pacientes con el sistema de salud.

Puede incluir la percepción pasiva del paciente sobre su marca; la atención y la comunicación que brindan los médicos, las enfermeras, el personal, los planes de salud y otras partes relevantes; o incluso elementos no clínicos como la calidad de la comida, la cantidad de estacionamiento, los tiempos de espera típicos o las capacidades de programación en línea.

En resumen, la experiencia del paciente es la suma de todas las interacciones mayores y menores con su sistema de salud.

A pesar de lo amplia que puede ser la experiencia del paciente, muchas organizaciones han logrado articular el alcance de la experiencia del paciente de manera concisa. Según la **Agencia para la Investigación y la Calidad de la Atención Médica (AHRQ)**, **“la experiencia del paciente incluye varios aspectos de la prestación de atención médica que los pacientes valoran mucho cuando buscan y reciben atención, como obtener citas oportunas, fácil acceso a la información y buena comunicación con los proveedores de atención médica”**.

Un artículo publicado en Gallup Business Journal sugiere que la experiencia ideal del paciente se crea cuando se satisfacen cuatro necesidades emocionales básicas: confianza, integridad, orgullo y pasión.

La autora Jennifer Robison afirma que satisfacer cada una de estas necesidades en última instancia conduce a la participación del paciente. Ella escribe: “La atención médica comprometida es una mejor atención médica, para todos. Y esa es la mejor definición de la experiencia del paciente”.

¿Qué es la satisfacción del paciente?

Según **AHRQ**, la satisfacción del paciente tiene más que ver con las expectativas del paciente que con la experiencia real en sí. Cuando se cumplen las expectativas de los pacientes,

formuladas con base a experiencias pasadas, narrativas, señales sociales y muchos otros factores, están satisfechos con su atención.

Los sistemas de salud deben estar al tanto de la satisfacción del paciente debido al creciente consumismo en el cuidado de la salud. Los pacientes de hoy son muy conscientes del costo de la atención médica y quieren ser tratados como los clientes que pagan mucho. Al cumplir con las expectativas de atención de los pacientes, es más probable que los proveedores aumenten la lealtad y maximicen el valor de por vida del paciente.

Tenga en cuenta que las iniciativas para mejorar la satisfacción del paciente no solo deben dirigirse a los jóvenes. Los pacientes más jóvenes tienen más años por delante, pero los pacientes mayores son más leales y es probable que necesiten atención de mayor agudeza antes.

En última instancia, la satisfacción del paciente depende de cómo su sistema de salud cumpla con las expectativas individuales a lo largo de todo el proceso de atención. Al crear perfiles de pacientes altamente detallados como un subproducto de la prestación de atención y otros encuentros del personal, incluidas las interacciones del centro de contacto, es posible comprender sus necesidades y cumplir con sus expectativas.

Comprender la diferencia entre la experiencia del paciente y la satisfacción

Como mencionamos, la satisfacción del paciente describe si la experiencia de un paciente cumplió con sus expectativas. Sin embargo, la baja satisfacción del paciente no necesariamente indica una mala experiencia general del paciente.

Aquí hay un ejemplo:

Imagine que dos pacientes, una mujer de 63 años y un hombre de 22 años, reciben atención idéntica en el mismo sistema de salud. Digamos que ambos se someten a una cirugía para extirpar el mismo tipo de melanoma. Tienen el mismo cirujano dermatólogo, la misma preparación, las mismas enfermeras y personal, y las mismas instrucciones de alta. Su experiencia fue casi idéntica.

A pesar de una experiencia similar, es posible que estas dos personas no informen la misma calificación de satisfacción, porque tienen diferentes expectativas subjetivas.

En este escenario, la mujer de 63 años podría reportar poca satisfacción porque el procedimiento tomó más tiempo de lo esperado o fue más incómodo de lo previsto. Esto no indica necesariamente una mala experiencia del paciente.

Mientras tanto, es posible que el hombre de 22 años no haya pensado en la duración del procedimiento y, debido a la alta tolerancia al dolor, experimentó muy pocas molestias, por lo que reportó un 100 % de satisfacción.

La experiencia del paciente tiene más que ver con la comunicación antes, durante y después

del procedimiento. **¿Un miembro del personal programó una cita de seguimiento posoperatorio antes de dar de alta al paciente? ¿Se enviaron las comunicaciones posteriores al alta a la dirección de correo electrónico correcta?**

Cada una de estas preguntas de sí o no ilumina oportunidades objetivas para mejorar la participación del paciente y brindar atención centrada en el consumidor mientras se evalúa la calidad de la atención.

Impacto del contact center en la satisfacción y experiencia del paciente

Incluso si obtiene un puntaje brillante, es posible que sus pacientes no estén completamente satisfechos. Al igual que en otras industrias directas al consumidor, es importante personalizar el viaje de atención médica del consumidor mediante el uso de perfiles sólidos de 360 grados y la inteligencia predictiva asociada disponible mediante el uso de tecnología de participación del consumidor y marketing de atención médica.

Al conectar su **CRM** de atención médica a su centro de contacto, los agentes están mejor equipados para brindar experiencias atractivas y personalizadas basadas en las acciones anteriores de los pacientes. Piense en un paciente que recibe un desafortunado diagnóstico de cáncer. Es probable que no sea un buen momento para esa persona o su familia.

Al equipar a los agentes de su centro de contacto con las herramientas, la tecnología y la información adecuadas para manejar múltiples citas, referencias y otros problemas a la vez, puede aliviar significativamente la carga de la primera vez que llama. No hay necesidad de transferencias ineficientes o frustrantes: un solo agente útil puede responder a todas sus preguntas a la vez.

Para cualquier llamada posterior, los agentes pueden consultar su CRM de atención médica. Si hay alguna información nueva que sugiera que hay una brecha en la atención o que se necesita una remisión, pueden comunicarse con el paciente directamente. Con estas capacidades, su hospital hará que cada paciente se sienta atendido.

Finalmente

La satisfacción del paciente y la experiencia del paciente a menudo se usan indistintamente, pero los dos términos tienen significados e implicaciones completamente diferentes para la calidad de la atención.

Si bien la experiencia del paciente se puede medir preguntándoles si sus necesidades fueron satisfechas durante el encuentro de atención,

La satisfacción del paciente analiza si el proceso de satisfacer esas necesidades cumplió con sus expectativas. Es importante comprender completamente el matiz detrás de estos términos, ya que su significado tiene implicaciones significativas para la medición.

Al rastrear ambas áreas por separado y combinar los conocimientos, su organización obtendrá una mayor comprensión del punto de vista del paciente.

Una vez que esté equipado con esta comprensión, su sistema de salud podrá abrir nuevas vías para los negocios, mejorar la calidad de su atención y mantener a los pacientes de por vida.

Trabajos citados

Healthcare, M. (26 de Mar de 2021). How Is the Patient Experience Different From Patient Satisfaction? *Mercury Healthcare*.