

Cómo construir un programa moderno de experiencia del paciente

¿Qué encontrarás en este artículo?

Propuesta de mejora para ofrecer una buena experiencia del paciente mediante una plataforma que notifique a los colaboradores cómo y en qué momento se debe de actuar

¿A quién va dirigido?

Nexa Organización.

Fecha de publicación:

09 de junio 2022.

La diferenciación en las experiencias puede tener un impacto sustancial en los resultados del paciente y del negocio. Sin embargo, los programas regulatorios de experiencia del paciente son inflexibles, retrospectivos y centrados en la medición.

Los valiosos datos de experiencia se colocan en silos dentro de la organización y con sus proveedores heredados. Y los conocimientos, que tardan meses en generarse, no son fácilmente accesibles ni procesables. Como resultado, las organizaciones de atención médica han tenido problemas para ver el impacto de sus esfuerzos y no pueden actuar sobre los datos que han recopilado.

En pocas palabras, estos enfoques han puesto más énfasis en las puntuaciones que en los resultados.

Mejorar las experiencias es clave para ganar cuota de mercado y fidelizar a los pacientes. Y

para hacer eso, debe transformar su programa regulatorio de experiencia del paciente en uno que sea más práctico y centrado en los resultados.

Para construir este programa, necesita soluciones que le permitan:

- **Obtener una visión holística del paciente**
- **Genere conocimientos rápidamente, aprovechando los datos de múltiples fuentes**
- **Actúe sobre la información, en tiempo real**
- **Cumpla con los requisitos normativos y de designación**
- **Implementar enfoques más modernos para el diseño de experiencias y la mejora continua**

Como verá en este libro electrónico, su programa de experiencia moderna no solo garantizará que cumpla con las medidas regulatorias y de evaluación comparativa, sino

que también le dará el poder de diseñar mejores experiencias para sus pacientes, sus familias y las comunidades a las que sirve.

Obtenga una visión holística del paciente

Las experiencias aisladas conducen a enfoques inconsistentes de la experiencia del paciente en todos los entornos de atención. También dan como resultado la incapacidad de cumplir con las crecientes expectativas de los consumidores y la falta de coordinación de la atención, que solo se verá exacerbada a medida que la continuidad de la atención continúe expandiéndose para capitalizar las capacidades digitales y de telesalud.

Además, cuando los datos de experiencia se almacenan en silos entre especialidades, departamentos y sitios de atención, no puede resolver de manera efectiva los problemas que afectan el viaje del paciente y dan como resultado efectos posteriores más grandes.

Toda su organización debe tener la capacidad de beneficiarse de los datos y la información que está generando.

Con un programa moderno de experiencia del paciente, la experiencia y los datos operativos están conectados en un solo sistema. Eso significa que obtiene una vista 360 grados de todas las experiencias de los pacientes, desde la interacción con su sitio web, la programación y los centros de llamadas, hasta la integración con su sistema de registro electrónico de salud (EHR), hasta la comunicación con los

proveedores en todos los sitios de atención y especialidades.

“Además de continuar con nuestro enfoque en la experiencia del paciente, podremos expandir nuestro programa a nuevas áreas y mapear viajes de extremo a extremo para identificar otras áreas en las que podemos tomar medidas”.

“Patrick McGill,

MD, FAAFP, EVP Chief Analytics Officer,
Community Health Network

Genere conocimientos rápidamente, aprovechando los datos de múltiples fuentes

Igualmente importante es la capacidad de conectar la experiencia del colaborador con su programa de experiencia del paciente. Podrá ver claramente y celebrar los impactos que el personal de primera línea y los proveedores tienen en la experiencia del paciente. Los cuidadores tendrán el poder de usar las señales de los pacientes para brindar atención personalizada a lo largo del viaje del paciente.

Y al demostrar que valora los comentarios de los cuidadores, podrá fomentar niveles más altos de compromiso de los colaboradores, lo que a su vez conduce a mejores resultados para los pacientes y un mejor rendimiento financiero.

Existen programas como Qualtrics, que puede acceder a todos sus datos (experiencia operativa, de pacientes y colaboradores, resultados de CAHPS y más) desde una única plataforma.

La integración de los datos se extraen de forma automática y segura de cualquier sistema EHR y agiliza la administración de encuestas en diferentes sitios de atención en puntos de contacto específicos de pacientes objetivo. Al romper los silos, el sistema le brinda la visión holística que necesita para:

- **Ofrecer una atención más personalizada**
- **Potencie su primera línea con conocimientos**
- **Optimizar recursos y procesos**
- **Mejorar la satisfacción del paciente y los resultados**

Actúe sobre la información, en tiempo real

Las estructuras heredadas de retroalimentación y presentación de informes no inspiran cambios ni acciones en toda la organización. Pero un programa moderno de experiencia del paciente brinda visibilidad inmediata de las fallas, las oportunidades y las tendencias en toda su organización.

Tener una plataforma única ayuda a garantizar que la voz de sus pacientes y sus familias se comparta ampliamente en toda su organización, desde los líderes ejecutivos que toman decisiones estratégicas hasta los colaboradores de primera línea que brindan atención al lado de la cama.

Los flujos de trabajo automatizados alertan a la persona adecuada en la organización, en el momento adecuado, para que pueda tomar la acción adecuada para proporcionar la recuperación del servicio para abordar las

experiencias negativas y mejorar los resultados.

Los potentes análisis integrados en la plataforma pueden llegar a ayudar a descubrir información significativa, sin necesidad de conocimientos expertos sobre el análisis estadístico.

Por ejemplo:

- **Realice un seguimiento de las tendencias, identifique problemas y active acciones de seguimiento basadas en comentarios de texto abierto**
- **Identifique automáticamente las acciones que tienen el mayor impacto en la adquisición, el compromiso, la lealtad y la satisfacción de los pacientes**
- **Analice las conversaciones telefónicas en temas y sentimientos para identificar tendencias y áreas de mejora**

A través de paneles basados en roles y ubicaciones, puede poner los datos correctos frente a la persona adecuada sin la ayuda de TI. Las partes interesadas, desde el liderazgo hasta la primera línea, pueden segmentar datos, participar en un análisis más profundo y tomar las medidas adecuadas para mejorar las experiencias y los resultados de los pacientes.

Cumplir con los requisitos reglamentarios y de designación

Si bien el HCAHPS se desarrolló para promover la transparencia y mejorar la calidad de la atención en EE UU, existen algunos desafíos al

usarlo como base para su programa de modernización de experiencia del paciente:

- **Las encuestas se basan en una sola instantánea en el tiempo**
- **Los métodos de encuesta anticuados (teléfono y correo) no son el canal de retroalimentación preferido de los pacientes de hoy, lo que reduce la probabilidad de obtener respuestas e información oportuna.**
- **Los resultados generalmente no están disponibles durante al menos nueve meses, por lo que una vez que obtiene la información, ya está desactualizada y es difícil actuar en consecuencia.**

Los sistemas de salud pueden beneficiarse enormemente al complementar los programas regulatorios con un enfoque en tiempo real de la experiencia del paciente.

Al ingresar los datos de las encuestas telefónicas y por correo electrónico de CAHPS en la plataforma actuales y completando con información en tiempo real recopilada mediante la administración de encuestas de experiencia de pacientes que no son de CAHPS. Haga preguntas puntuales en tiempo real para identificar, comprender y tomar medidas sobre lo que debe mejorarse, lo que afectará directamente su puntaje y calificaciones de estrellas.

El 70 % de ProMedica elevó sus puntajes de HCAHPS hasta en un 70 %. También pueden

vincular los comentarios de los colaboradores y los pacientes.

Las encuestas CAHPS de programa que se tenga, le brindan una visión holística y en tiempo real del desempeño de su organización, en lugar de una comprensión aislada y fragmentada. Puede capturar información de experiencia más oportuna, realizar un seguimiento de cómo se comparan las métricas de experiencia con las métricas operativas y abordar las causas principales, al tiempo que mantiene lo que se necesita para abordar los objetivos organizacionales, las acreditaciones de Magnet y los requisitos reglamentarios.

Implementar enfoques modernos para la experiencia del paciente

Históricamente, los puntos de referencia se han utilizado para el establecimiento de metas y el reconocimiento del desempeño. Pero perseguir métricas no afectará el negocio ni los resultados de los pacientes. En cambio, es importante comprender qué significan esos números y cómo afectan la experiencia del paciente.

El Benchmarking de los programas de evaluación, le brinda esta capa adicional de información. Además de obtener acceso en tiempo real a los datos de evaluación comparativa, tendrá todos los datos de la experiencia del paciente en el mismo lugar.

Esto significa que no solo sabrá cuál es su posición en el mercado, sino que también podrá comprender su clasificación para cada

especialidad, línea de servicio y ubicación. Con la capacidad de segmentar y profundizar en las áreas problemáticas, puede activar rápidamente los equipos correctos para realizar las mejoras necesarias para elevar su clasificación, evitar sanciones, mejorar la calidad y reducir los costos.

Para ayudar a acelerar el éxito de su programa de experiencia del paciente, los resultados de las métricas, permite desarrollar plantillas validadas, cortas y estandarizadas para capturar comentarios posteriores a la atención en tiempo real en áreas de servicio críticas, como cuidados intensivos, práctica médica, cirugía ambulatoria y atención ambulatoria. .

Estas soluciones del sitio de atención están diseñadas para aumentar las tasas de respuesta, disminuir la fatiga de la encuesta y generar información para ayudarlo a mejorar la satisfacción del paciente y los resultados.

“Algunos de los miembros de nuestro equipo han dedicado sus carreras a centrarse en las métricas. Ahora, estamos descubriendo las historias, la gente nos agradece por ser valientes e intentar algo diferente”.

Cristobal E. Kripper Mitrano MD, MPH, director de experiencia, CHRISTUS Health

El cambio es constante: en las expectativas de los pacientes y colaboradores, los objetivos comerciales y la industria de la salud. Adoptar el mismo enfoque para la experiencia del paciente significa que no puede avanzar para abordar estos cambios. Con un programa

moderno de experiencia del paciente, puede crear una cultura que fomente el aprendizaje, la escucha y la acción continuos.

Algunas acciones que se pueden llevar a cabo:

- **Aproveche, un perfil de experiencia del paciente incorporado al sistema y sus capacidades de mapeo de viaje para ayudar a los cuidadores a ver y comprender el contexto de las experiencias pasadas de un paciente en múltiples sitios de atención**
- **Establezca puestos de escucha con activadores de acción apropiados para ayudar a las personas adecuadas a realizar una recuperación proactiva del servicio**
- **Vaya más allá de la retroalimentación basada en el correo con la distribución omnicanal para escuchar a sus pacientes donde sea que estén en su viaje**
- **Información de superficie basada en las expectativas del paciente y las necesidades prioritarias para identificar nuevos servicios y experiencias personalizadas**

Modernice su programa de experiencia del paciente

Los proveedores heredados pueden haber empujado a la industria de la salud en la dirección correcta. Pero si realmente desea impulsar una cultura más centrada en el paciente, lograr la diferenciación en el mercado y mejorar el compromiso, es hora de que adopte el nuevo mundo de la experiencia práctica y moderna del paciente.

Existen plataformas que brinda una visión completa de la experiencia de atención médica para pacientes, familias, comunidades, proveedores y personal, además de brindar la capacidad de abordar las medidas reglamentarias y el rendimiento de referencia.

Al integrar la experiencia del paciente y del cuidador, finalmente puede comprender cómo el cuidador afecta la experiencia del paciente escuchando a los pacientes y cuidadores en sus términos, investigando los momentos importantes y sacando a la luz los conocimientos predictivos que impulsan la acción y la mejora.

Trabajos citados

Qualtrics. (2021). Modernize your patient experience program and manage regulatory requirements with a single platform. Qualtrics.