



Comunidad AEC

EXPERIENCIA DE CLIENTE

**10ª Reunión Plenaria de la
Comunidad AEC
Experiencia de Cliente**

26 de octubre 2016



hm hospitales

#ComunidadAEC

#cxAEC

#Cliente

#Paciente



cmascias@hmhospitales.com



[@carlos_mascias](https://twitter.com/carlos_mascias)

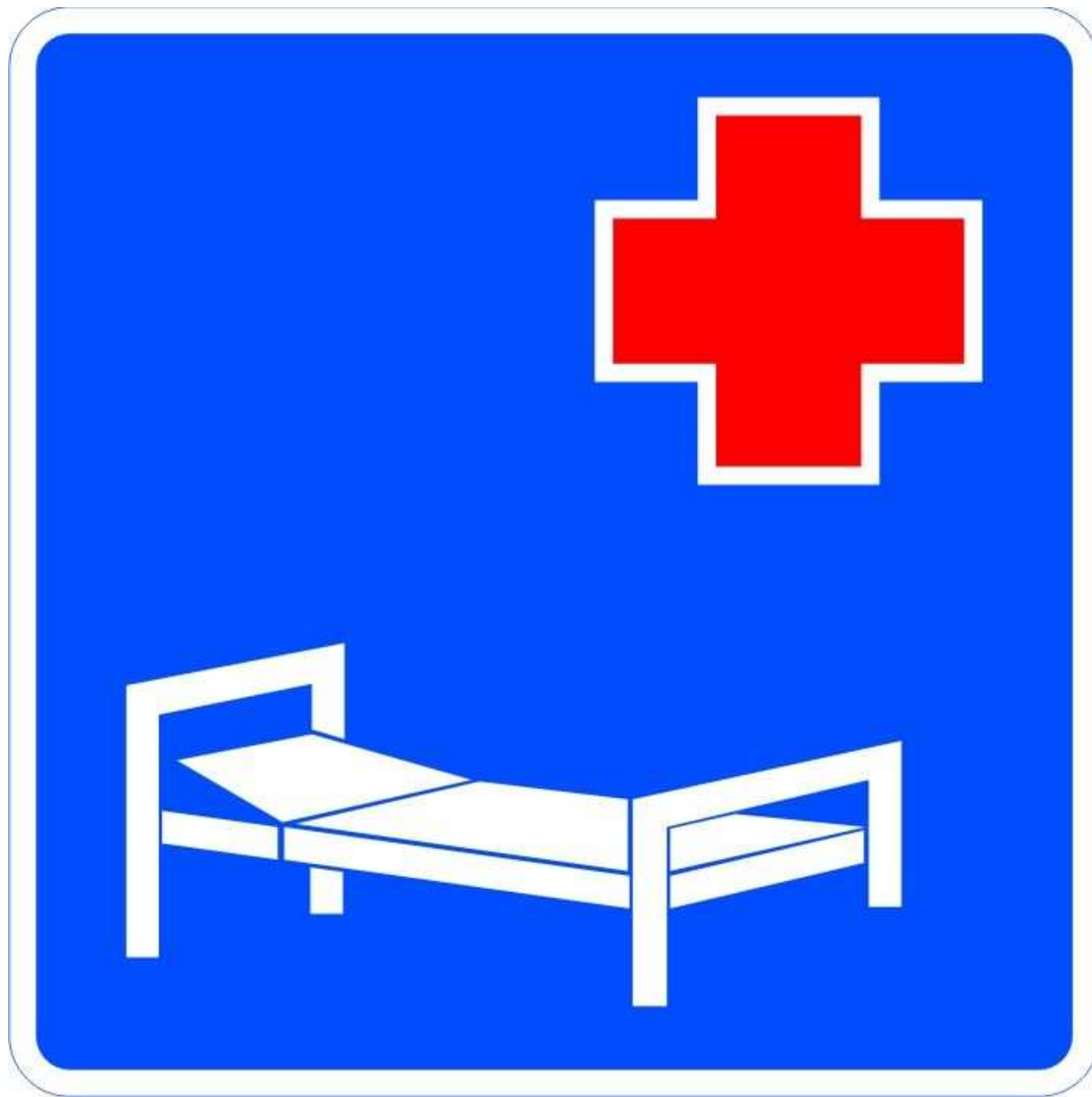


Carlos Mascías Cadavid

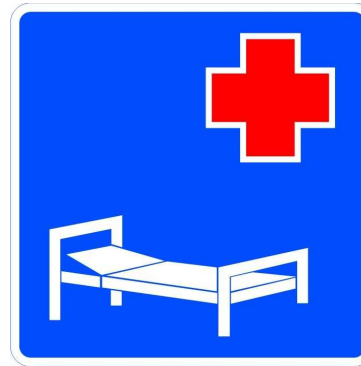


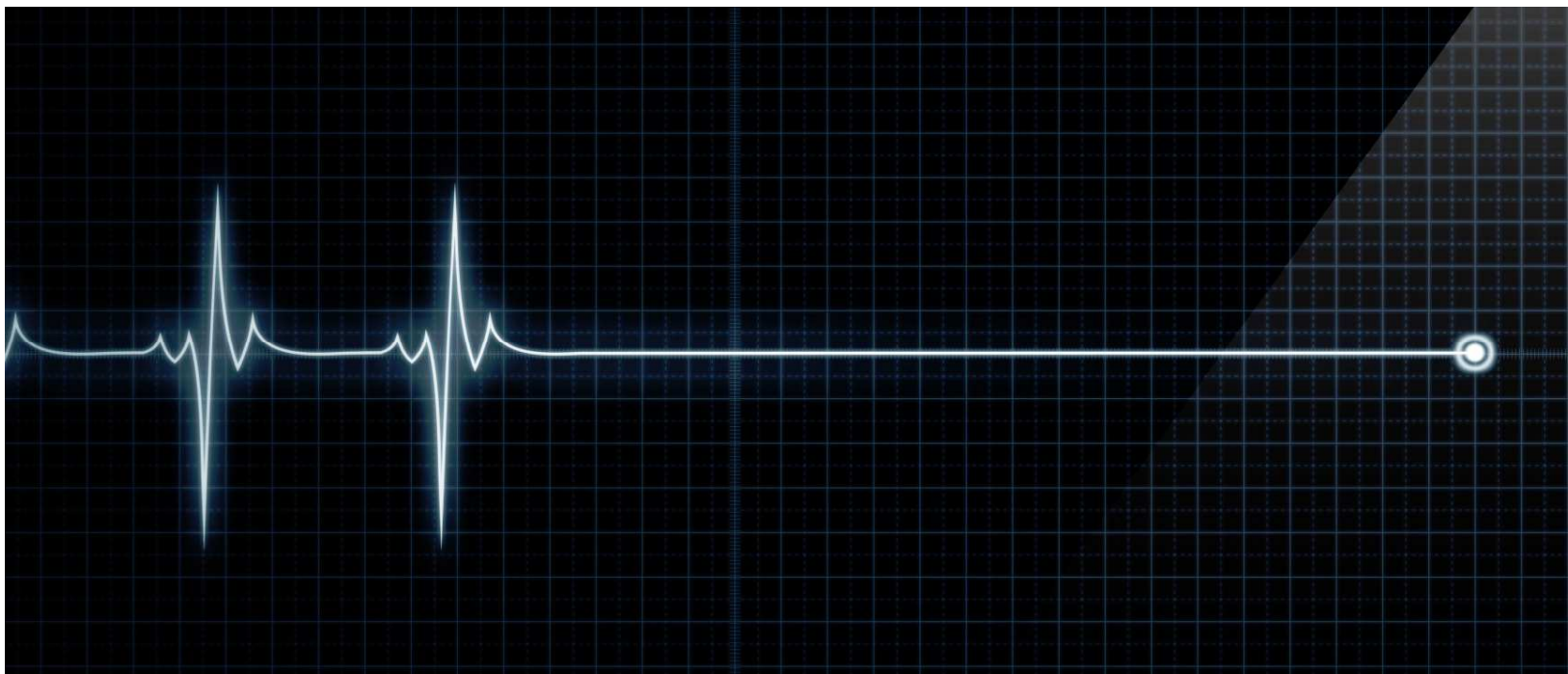
¿ Quiénes son ustedeeeeees ?



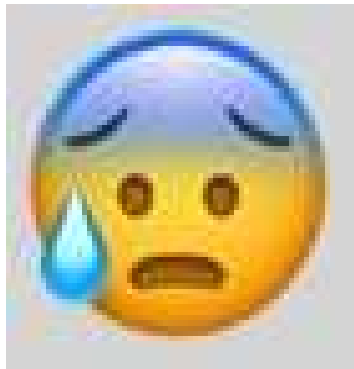






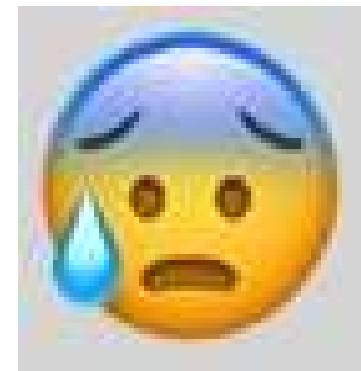








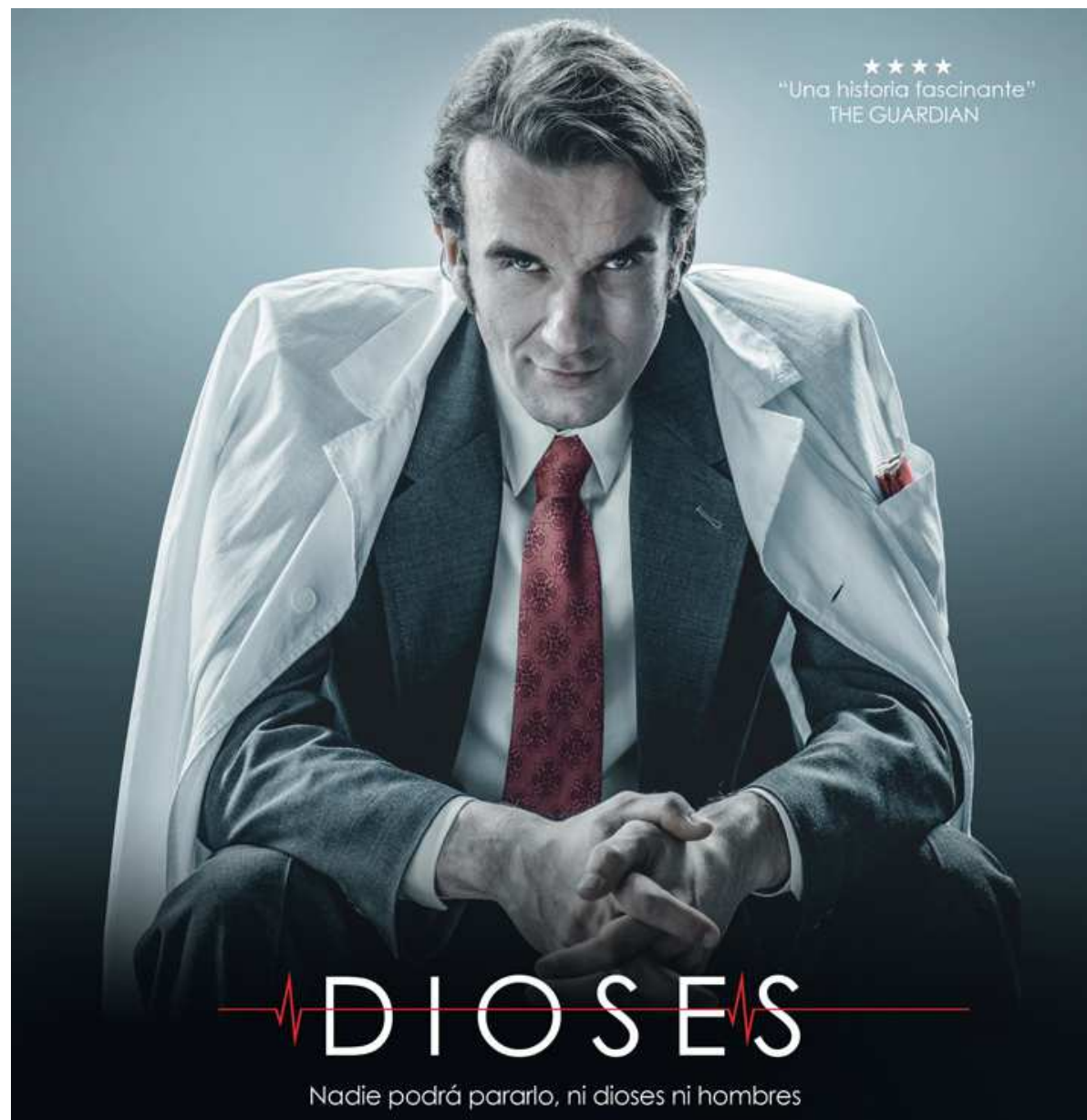








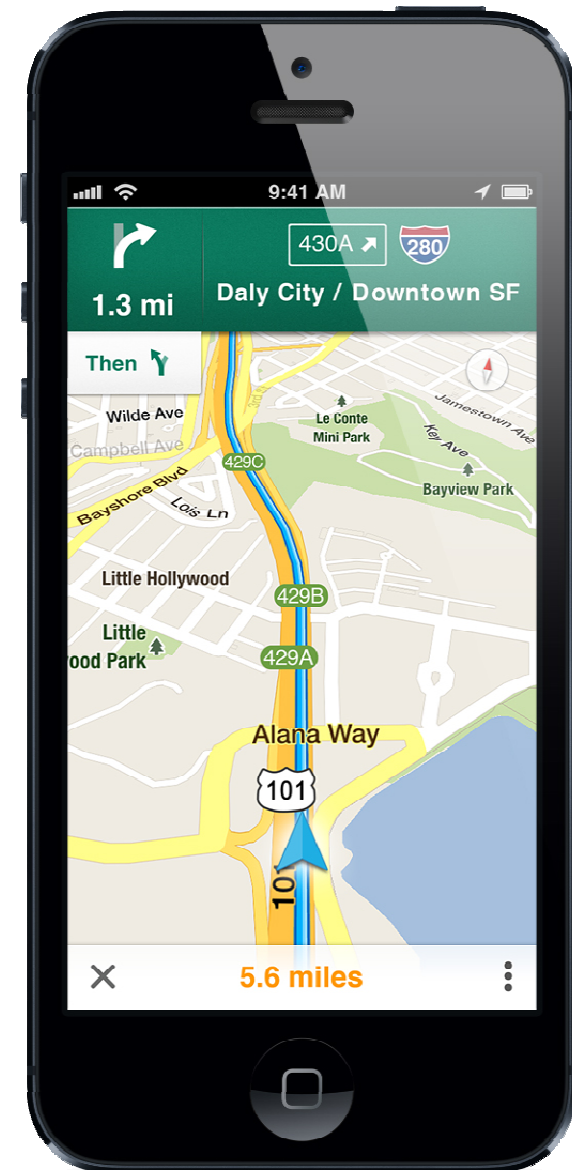
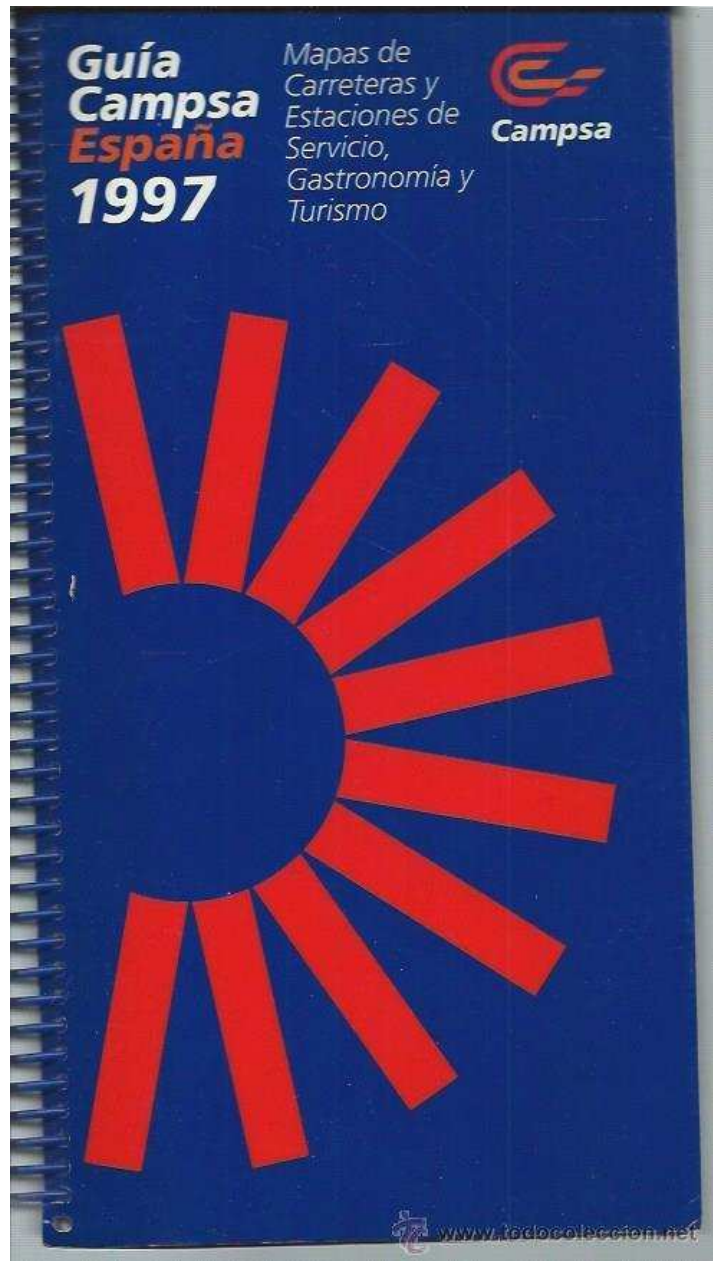










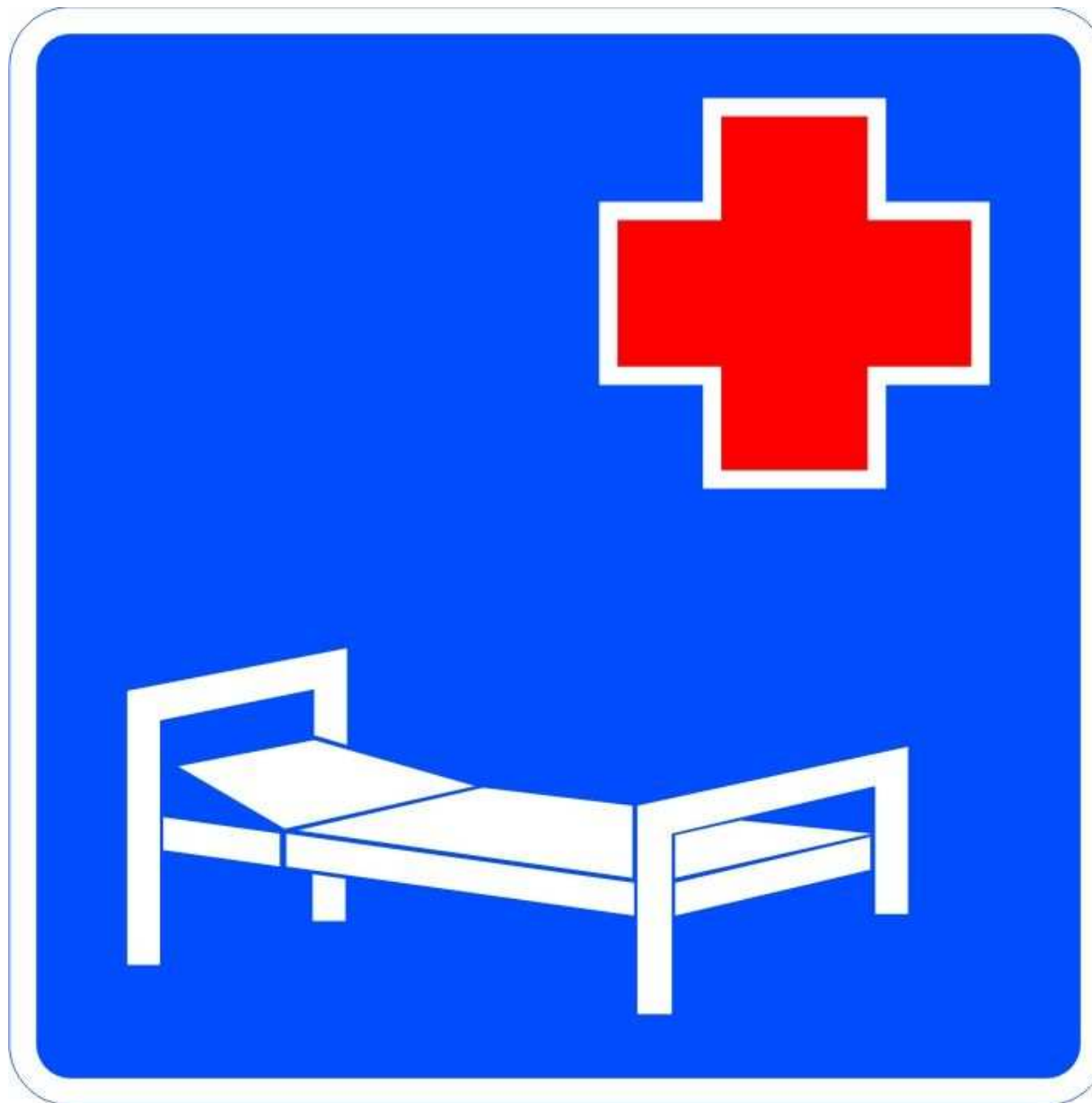




DESIGNING THE **PRODUCT** VS DESIGNING THE **EXPERIENCE**

Fuera de la Sanidad y los Hospitales

- Estamos inmersos en un cambio tecnológico brutal.
- Entorno exigente con competencia cada vez mayor (*el cliente no perdona*).
- Cambio de “satisfacción” a “experiencia”.
- Necesidad de cambiar de cultura de “producto” a cultura de “servicio”.



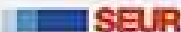














Seguimiento de envíos
Controla la situación de tu envío en todo momento.

Introduce tu número de seguimiento

Aceptar





En la Sanidad y los Hospitales

- Universalización del acto médico
- Los pacientes son habitualmente sumisos: soportan situaciones que no permitirían en otros entornos (bancos, hoteles, restaurantes, instituciones públicas, etc.)
- Pero cada vez son más activos y demandan más información y participación (*paciente empoderado*).
- Los pacientes y sus familiares (“clientes”) reclaman un cambio en la manera de recibir y disfrutar de los servicios de salud, igualando a los servicios que reciben de otras empresas. Y eligen el hospital en base a su experiencia.

Diferenciación por servicio y experiencia

En la gestión de los Hospitales

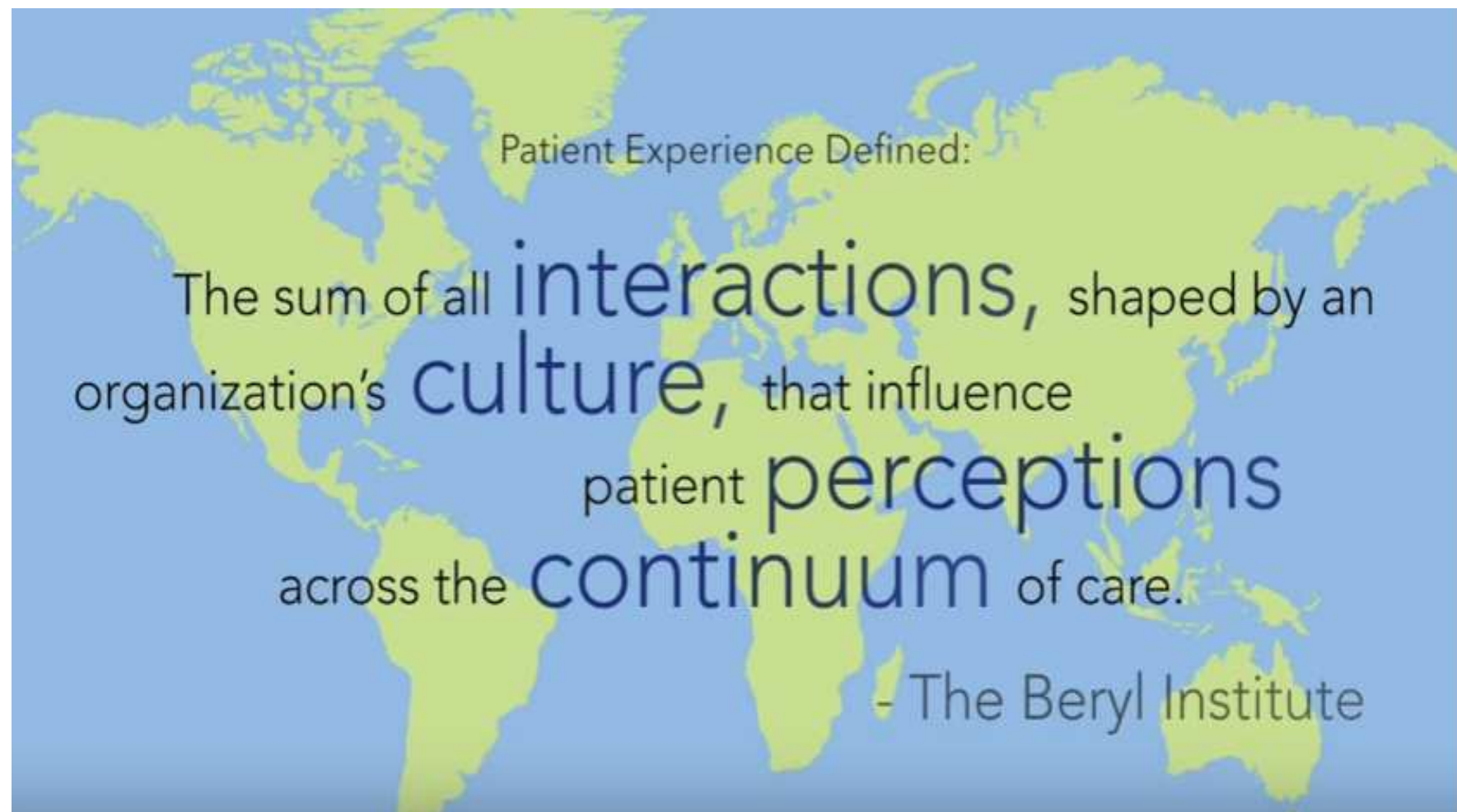
- Necesidad de funcionar con altos niveles de eficiencia a bajo coste
- Migración progresiva hacia un modelo ambulatorio frente al clásico paciente ingresado (telemedicina, wearables)
- Presión creciente en instaurar políticas de “experiencia de paciente”, que en muchos casos se basan en modelos y mentalidades antiguas
- Sistemas muy jerarquizados donde realizar cambios es lento y complejo y que presentan una alta resistencia a la innovación disruptiva
- Puestos de liderazgo ocupados por seniors instruidos en el modelo centrado en el hospital que han de virar a un modelo centrado en el paciente

Learn
Healthcare

*Greatness is so often a courteous
for great success.*
—PHILIP GUEDALLA

I magine having to run a successful business that re-
quires the innovation of Apple, the commitment
to safety of NASA, and the customer service of Ritz-Carlton.
Furthermore, imagine that your mandate demands that you be a
world-class educator, your work product holds life and death in the
balance, and you are responsible for discoveries that shape the fu-
ture of medicine. But wait; there's more! You have to achieve your
complex mission in a highly political, cost-competitive indus-
try. Imagination to reality, you are about to dive deeply into
leadership lessons of UCLA Health System
a premier medical research and
everyone who is in health
not be readi

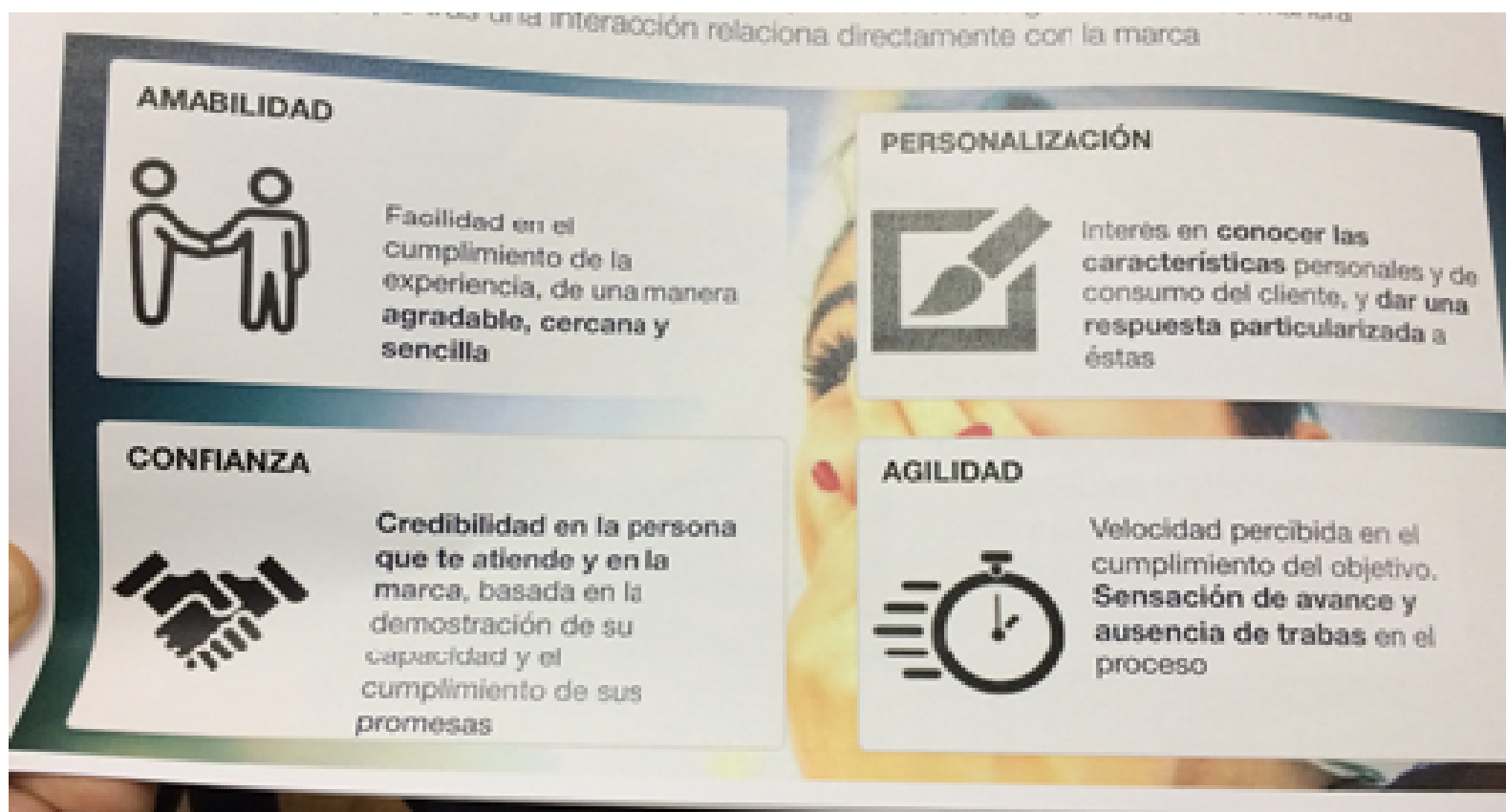
¿ Y qué es esto de la
experiencia del
paciente ?



Patient experience spans the entire clinical journey



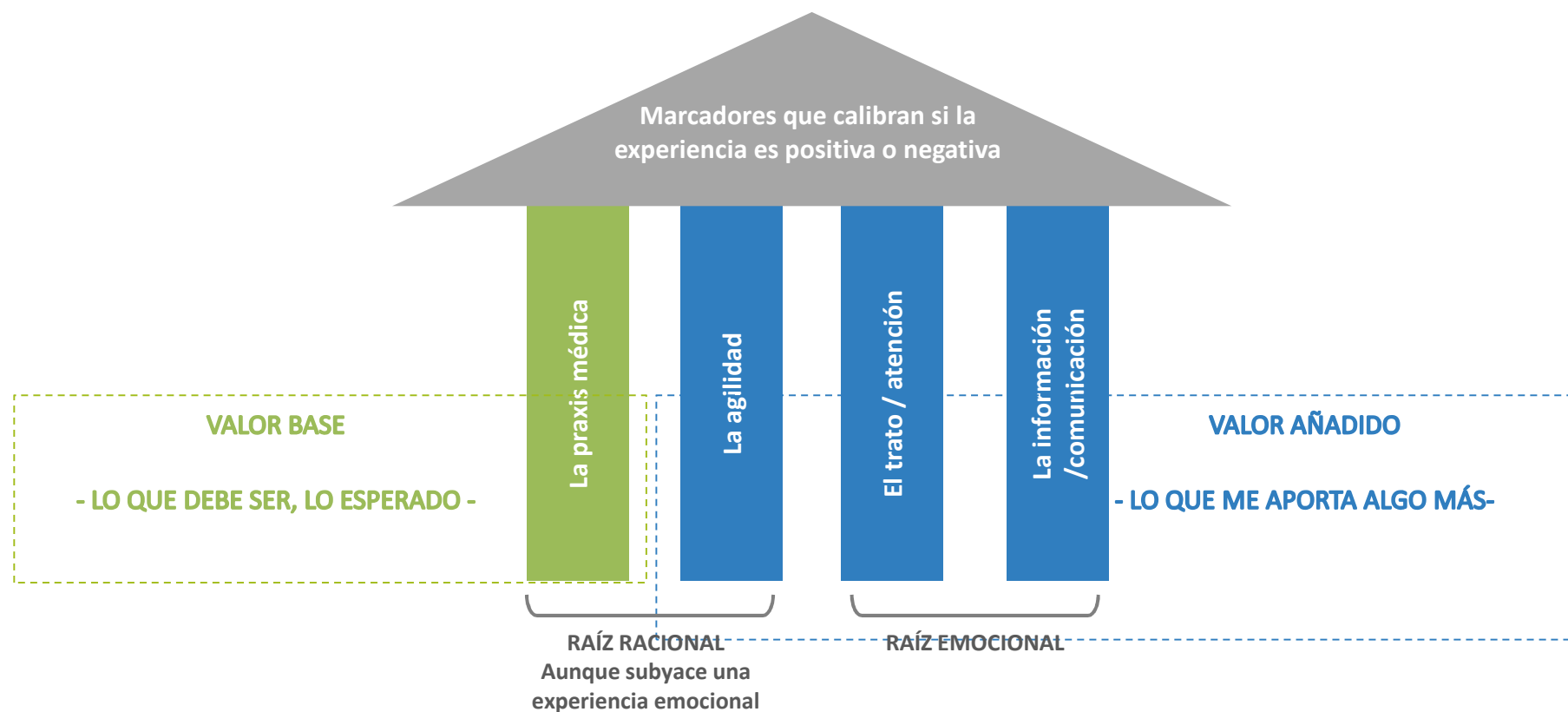
¿ Y qué quieren los
pacientes ?



What do Patients want?

- Fast access to a reliable health service
- Effective treatment delivered by professionals
- Participation in decisions & respect
- Clear, comprehensive information and support for self care
- Continuity of care

Picker Survey 2007



La información moviliza, pero la experiencia directa, si es satisfactoria, es lo que puede llegar a fidelizar.

Scale of Importance for Patient Satisfaction

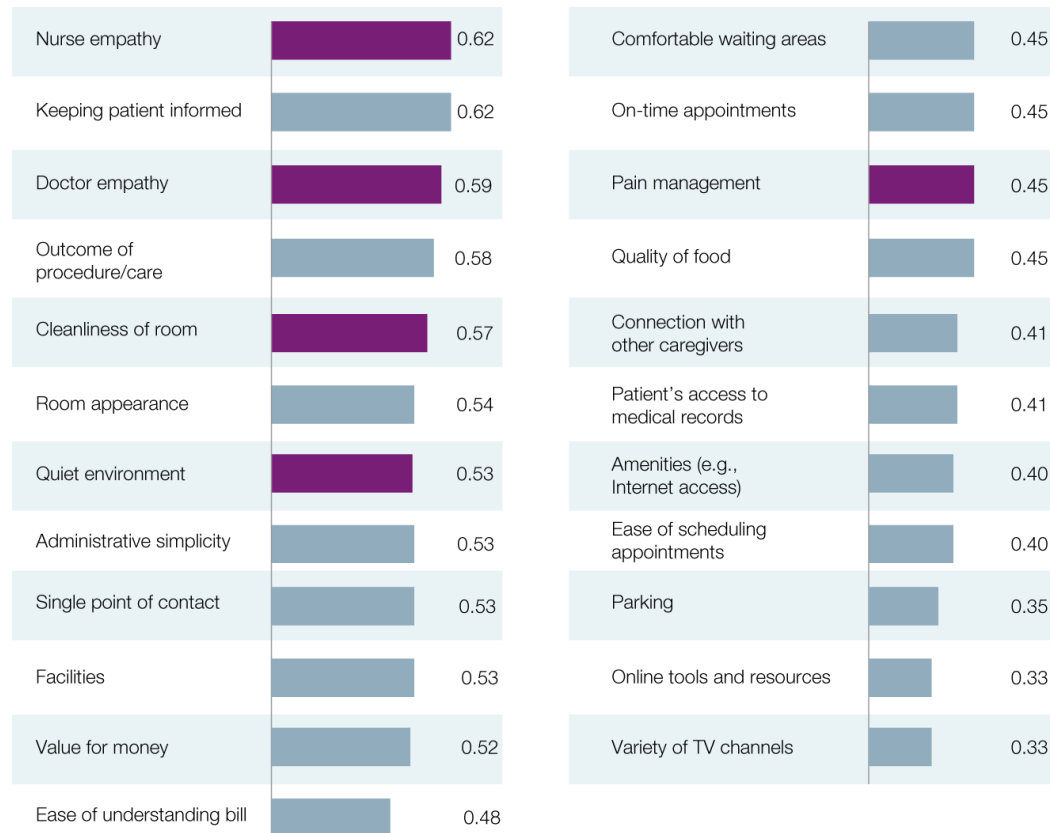
Most Important	Less Important
Staff cared	Wait time before doctor
Doctor concern for comfort	Nurse courtesy
Doctor explained	Nurse concern for privacy
Information to care for self at home	Staff permitted family and friends to be with patient
Doctor kept patient informed	Cleanliness
Nurse kept patient informed	Helpfulness of first person asking about condition
Information about delays	Wait time for radiology
Family and friends kept informed	Comfort during blood draw
Nurses attention to needs	Wait time before treatment area
Doctor listened	Comfort during radiology
Pain control	Personal insurance privacy
Doctor courtesy	Radiology staff courtesy
Respect for privacy	Waiting area comfort
Nurses listened	Ease to provide insurance
Courtesy to family and friends	Courtesy taking insurance
	Wait time of staff notice

Many factors matter to patients

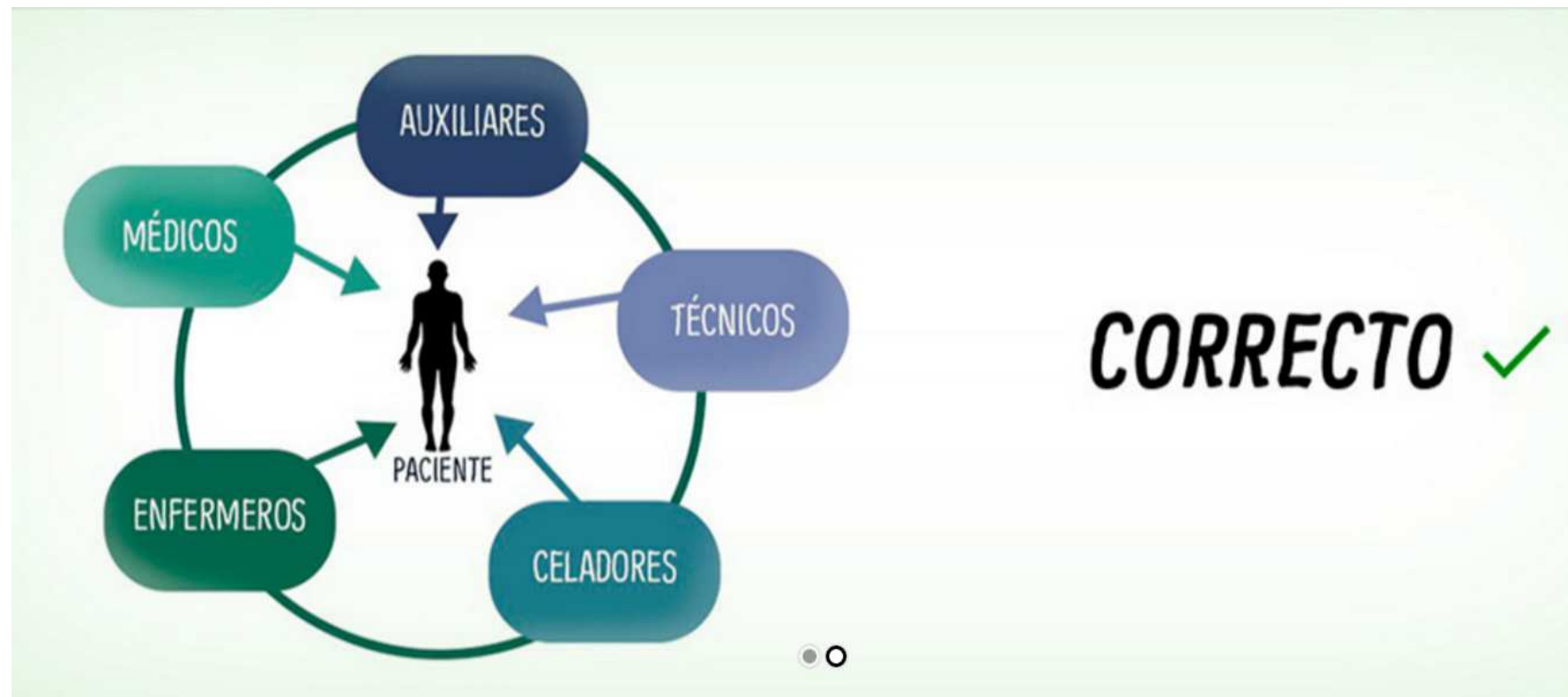
Correlation: Derived importance of satisfaction for inpatient providers

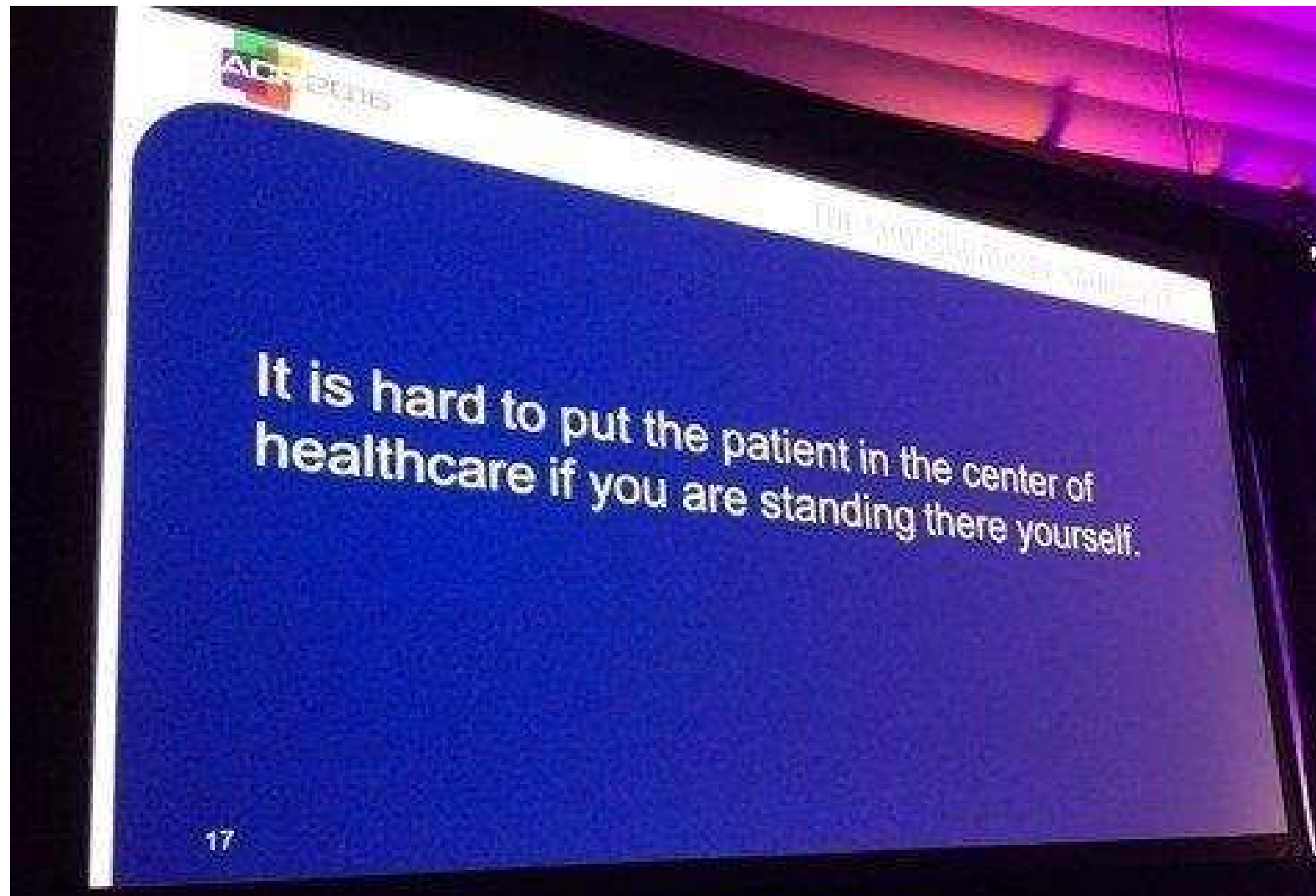
N=1,160

■ Surveyed in HCAHPS
■ Not surveyed in HCAHPS



Note: Population includes all respondents with an inpatient visit in the past three years.
Consumer Health Insights Survey, 2013.

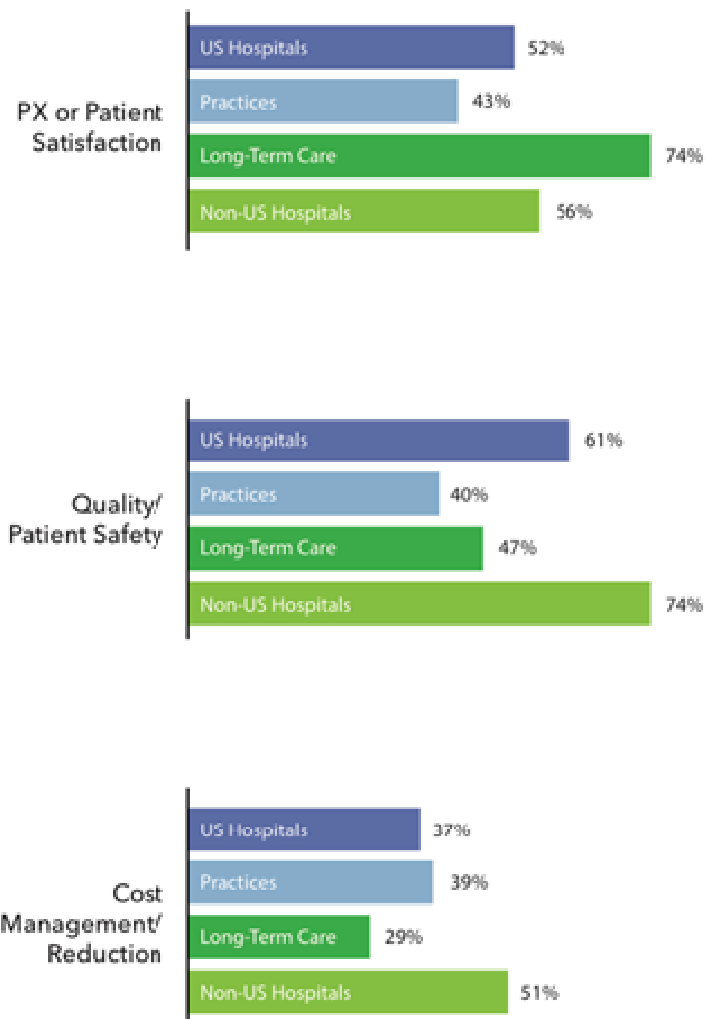




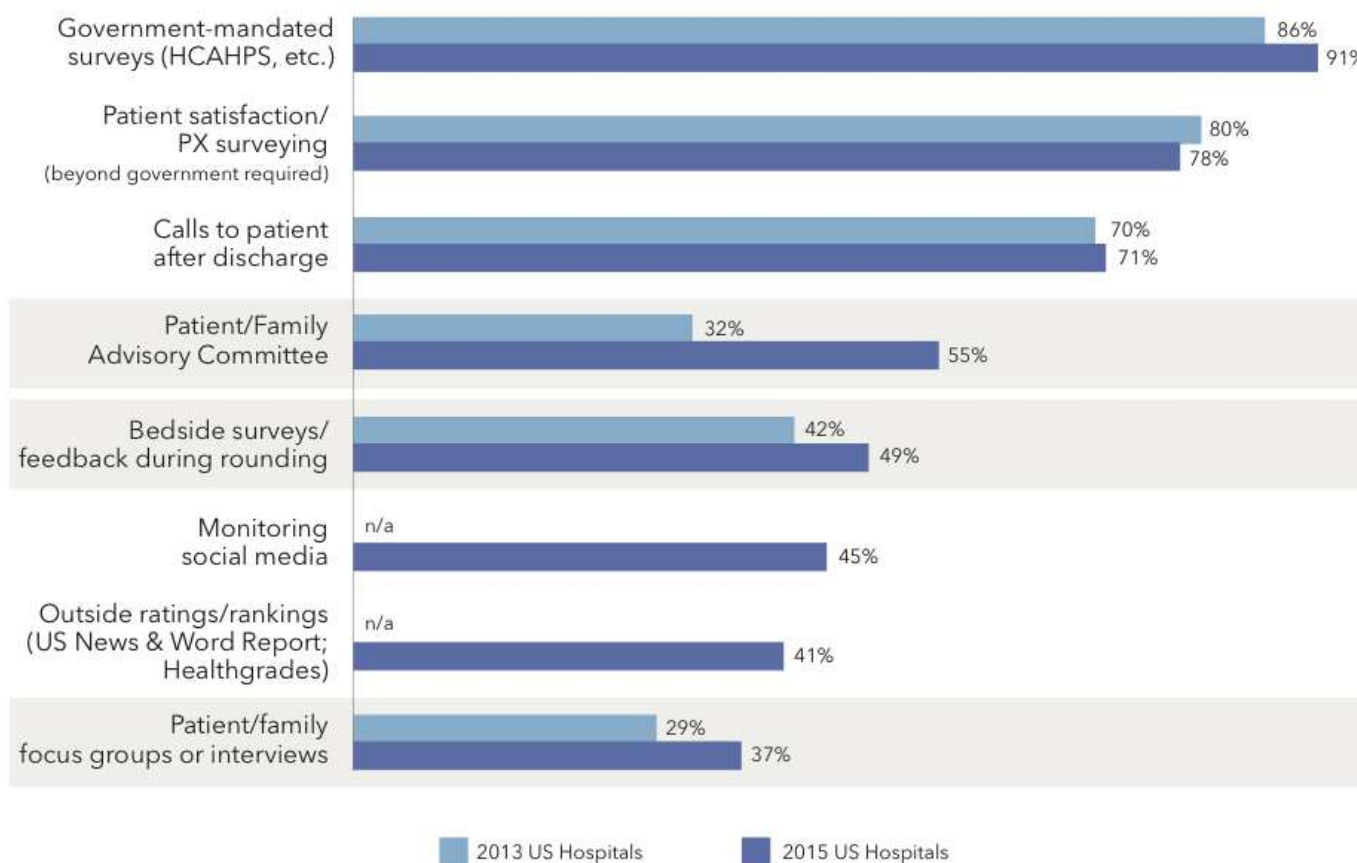


¿ Qué se está
haciendo ?

What are your organization's top three priorities for the next three years?



Which metrics are your organization using to measure overall improvement in the Patient/Resident Experience?



C	Connect using the patient's preferred name
I	Introduce ourselves and our role to patient/family in every encounter
C	Communicate about what you are going to do, how it will impact on the patient and how long it's going to take
A	Ask permission before examining the patient and anticipate patient and/or family needs, questions or concerns
R	Respond to patient/family needs/request with urgency
E	Exit courteously and with an explanation of what will come next or when you will be back to check on them

El proyecto HM

- Creación de una nueva Dirección de Área de Relación con los Pacientes que enlaza con un Objetivo del Plan Estratégico
- Ejecutar la Transformación cultural interna en HM
- Definición de Métricas y Cuadro de Mando orientadas a las necesidades de los pacientes
- Redefinir Sistemas, Procesos y Operaciones con la nueva orientación
- Aumentar los canales de comunicación con los pacientes
- Creación de la Plataforma de Pacientes del Grupo HM
- Cambiar el modo de presentar la información a los pacientes, estableciendo los resultados médicos y no médicos que a ellos les interesan realmente.



"I've learned that
people will forget what
you said, people will
forget what you did, but
people will never forget
how you made them feel."

- Maya Angelou



Comunidad AEC

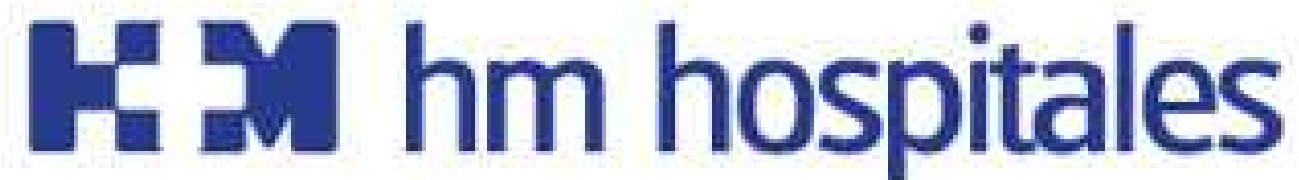
EXPERIENCIA DE CLIENTE

MUCHAS GRACIAS

¡ Nos vemos en 12 meses !



hm hospitales



Somos tu Salud | www.hmhospitales.com