

Comprender para Mejorar la Experiencia del Paciente

Patricio Polizzi R.

Director de Estudios del Centro de Experiencias y Servicios UAI

**Cada interacción con un servicio de salud
genera una determinada experiencia**

**¿Estamos creando las experiencias
de pacientes que queremos?**



La experiencia del paciente es una fusión de tres grandes dominios subjetivos



La experiencia del paciente se produce desde los distintos aspectos que involucra un servicio de salud



¿Qué es la experiencia del paciente?

- **Es el conjunto de sensaciones, percepciones y emociones que se producen en los pacientes, producto de todas las interacciones con un servicio de salud.**
- **Está influenciada por las características personales del paciente, el tipo de prestación de salud e institución en que se atiende.**





Características de la experiencia del paciente

Subjetiva: Única para cada paciente

Cualitativa: No totalmente cuantificable

Holística: Abarca distintos aspectos del servicio

Coproducida: Participa el paciente y la organización

Inducibles y diseñables: Puede ser influenciada

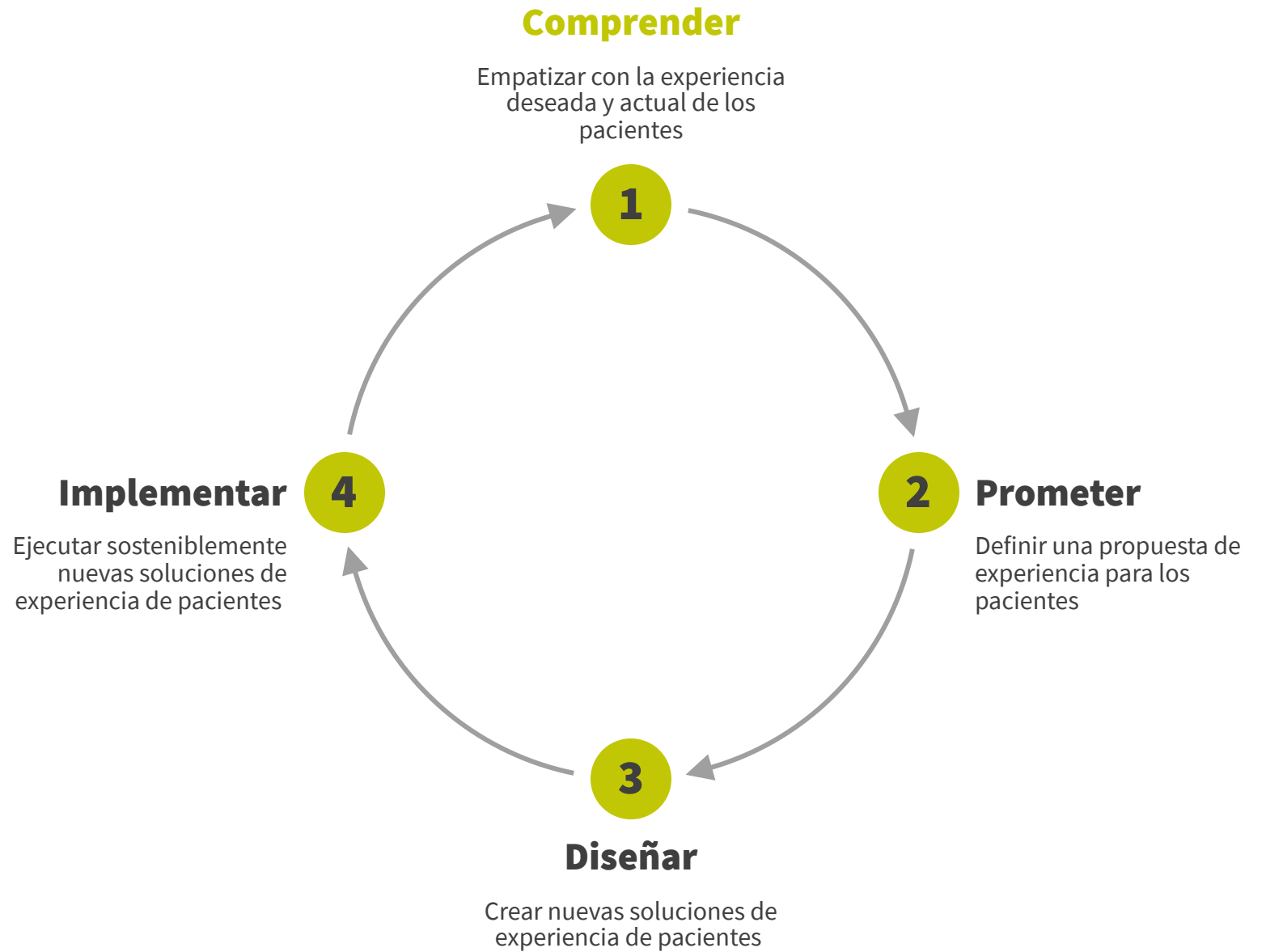
¿Qué es una experiencia de paciente de valor?



El desafío es crear experiencias de pacientes significativas y no sólo de calidad o satisfactorias



Proceso de creación de experiencias significativas de pacientes



Proceso para comprender la PX

Debemos aplicar...

Un mix de métodos de investigación



Para obtener información sobre...

Lo que dicen los pacientes	Lo que piensan los pacientes
Lo que hacen los pacientes	Lo que sienten los pacientes



Que nos permitan obtener...

Insights de la experiencia de los pacientes

Desafíos de comprensión de la experiencia del paciente

1

Comprender y empatizar con la experiencia deseada de los pacientes

2

Comprender y empatizar con los segmentos de pacientes existentes

3

Comprender y empatizar con la experiencia actual de los pacientes

Desafíos de comprensión de la experiencia del paciente

1 Comprender y empatizar con la experiencia deseada de los pacientes

2 Comprender y empatizar con los segmentos de pacientes existentes

3 Comprender y empatizar con la experiencia actual de los pacientes

Pirámide de aspiraciones de pacientes



Desafíos de comprensión de la experiencia del paciente

1 Comprender y empatizar con la experiencia deseada de los pacientes

2 Comprender y empatizar con los segmentos de pacientes existentes

3 Comprender y empatizar con la experiencia actual de los pacientes

Segmentación de pacientes para el servicio de exámenes radiológicos

Optimizar mi tiempo y recursos durante el proceso de exámenes radiológicos



Segmento Eficiencia

Tener una experiencia lo más placentera y confortable posible durante el examen



Segmento Comodidad

Sentirme tranquilo y contenido emocionalmente durante todo el proceso



Segmento Ansiedad

Comprender mejor los aspectos técnicos y médicos del examen radiológico



Segmento Conocimiento

Desafíos de comprensión de la experiencia del paciente

1 Comprender y empatizar con la experiencia deseada de los pacientes

2 Comprender y empatizar con los segmentos de pacientes existentes

3 Comprender y empatizar con la experiencia actual de los pacientes

Mapa del viaje actual del paciente de exámenes radiológicos

El Mapa del Viaje del Paciente permite visualizar los diferentes momentos de contacto con un servicio de salud y las experiencias de los pacientes asociadas a cada uno



Algunos mensaje finales...

Principios para comprender la experiencia del paciente

- 1 Los pacientes son ante nada personas que viven**
- 2 Las experiencias de los pacientes son fenómenos esencialmente cualitativos**
- 3 Lo que los pacientes dicen, hacen o recuerdan son sólo la punta del iceberg de sus experiencias**

**La observación, escucha, empatía
e indagación son nuestros
estetoscopios para comprender
las experiencias de los pacientes**



Centro de Experiencias y Servicios / Escuela de
Negocios UAI

¡Sigamos conversando!

Patricio Polizzi R. / (+56) 9 9230 4368 /
patricio.polizzi@edu.uai.cl