

Mejora continua en la
experiencia paciente en el
Servicio de Urgencias basado
en la relación entre indicador
NPS y Tasa de Reclamos

Alicia Galleguillos López

Enfermera Jefe Atención Clientes

Octubre 2018



Bupa



Problema

1. Alta tasa de Reclamos en Servicio de Urgencias
2. Indicador NPS con resultados negativos
3. Personal poco comprometido

Objetivos

1. Mejorar la experiencia del paciente del Servicio de Urgencias de Clínica Bupa Antofagasta por medio de herramientas como la gestión de alertas (close the loop)
 2. Contribuir a mejorar el nivel de recomendación (NPS)
 3. Crear y fomentar la cultura de servicio en Clínica Bupa Antofagasta
-

Situación

1. Clientes más informados, más empoderados, más exigentes
2. Acceso a redes Sociales
3. Principal centro de salud de la ciudad, debemos cumplir fielmente con el cuidado, sin fallas y con prontitud.
4. Exigen no sólo una atención de calidad , sino que la EXPERIENCIA sea de excelencia

Qué podemos hacer????



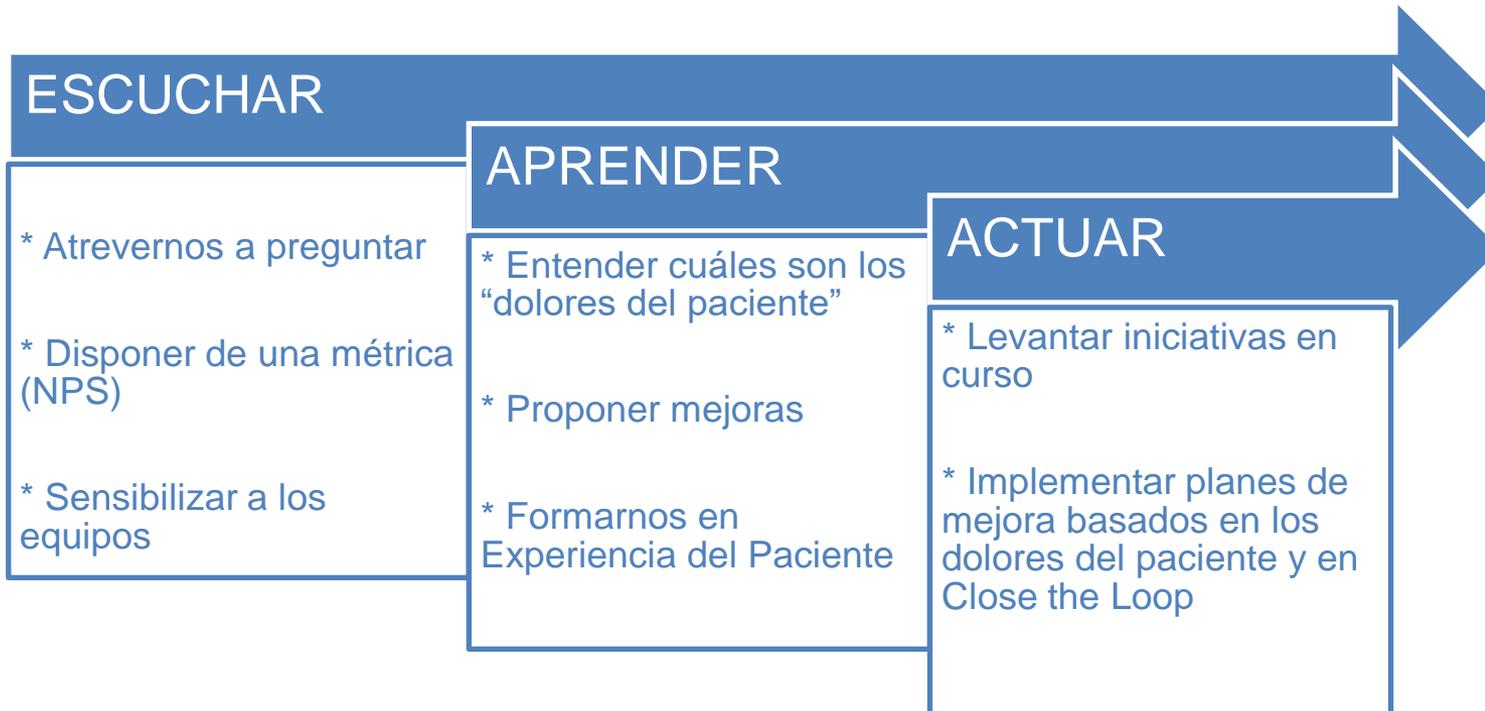
1. Contamos con Oficina de Atención Clientes
2. Realizamos encuestas de satisfacción, Pero no es suficiente ,

“CULTURA DE SERVICIO”

Metodología

1. Por medio de encuestas online se mide el nivel de recomendación de nuestra institución como un centro de salud de calidad, usando el indicador de recomendación NPS (Net Promoter Score).
 2. Por medio de llamados a pacientes que han sido detractores por los dueños de los micro momentos , se realiza el Close the Loop.
-

Estrategias



Indicador NPS

La pregunta clave



Estamos realmente dispuestos a escuchar lo que los pacientes nos tienen que decir ?

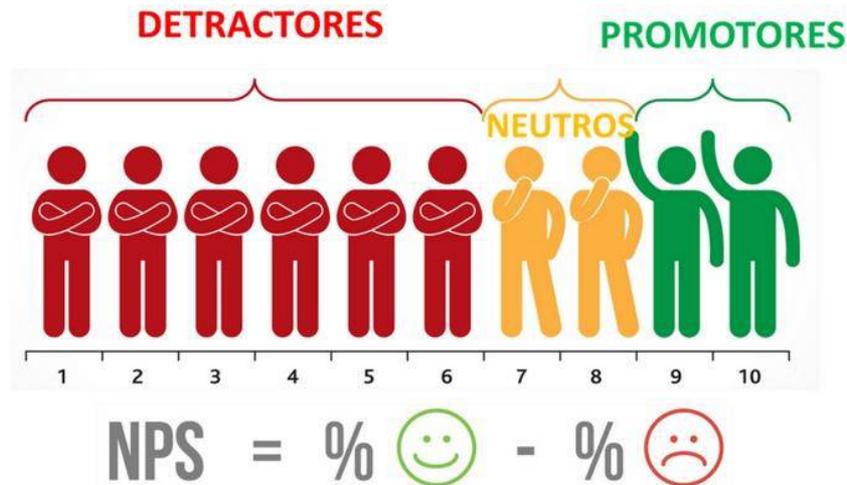
Indicador NPS

NPS: El Net Promoter Score , una pregunta en una encuesta,

Con qué probabilidad recomendaría a sus amigos y/o familiares nuestro Servicio de Urgencias? con nota de 0 al 10.

0 «Muy improbable»

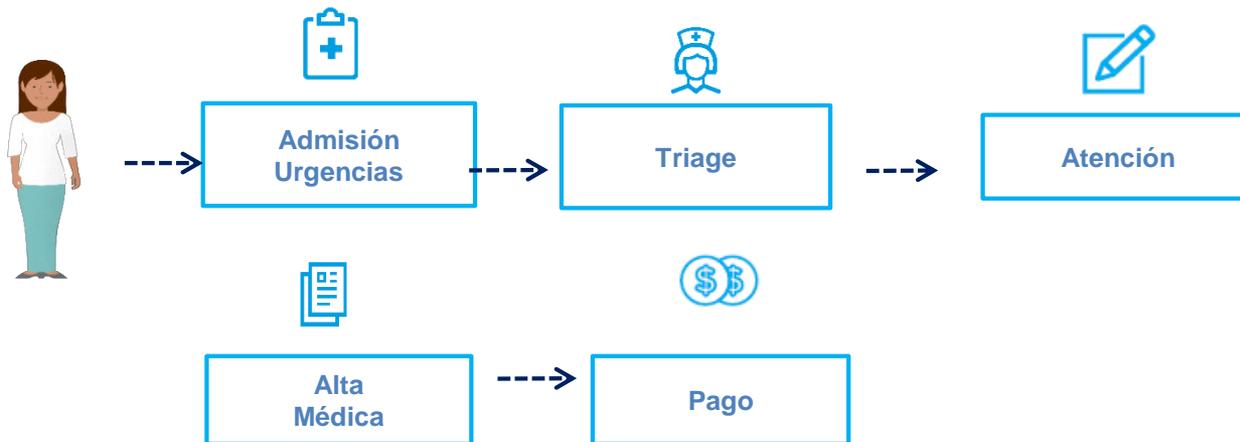
10 «Definitivamente lo recomendaría».



Viaje del Paciente



Viaje Urgencia



Dueños de MM

Responsabilidades



Dueños de Micro Momentos y Close The Loop



Dueños de Micromomentos



Triage

Atención

Alta
Médica



Admisión
Urgencias

Pago



Close the loop

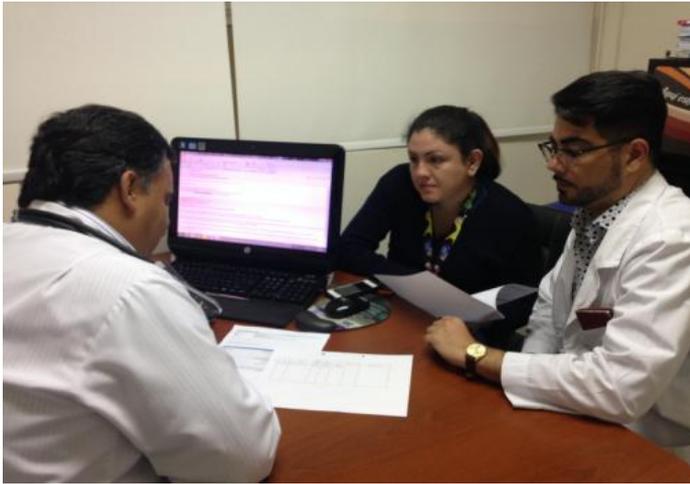
- Se inicia el año 2017 en el Servicio de Urgencias, a fin de corregir fallas en forma inmediata evitando que otros clientes tengan el mismo quiebre de experiencia.
- Generar cercanía y sensibilidad por el cliente, escuchando su opinión y experiencia de la propia voz del paciente.
- Desarrollar cultura Customer Centric en todos los niveles y áreas de la organización.
- Convertir al detractor en promotor , sorprendiéndolos con la llamada, escuchando sus dolores.

Escuchar para entender

NO para responder



Close the loop



Close the loop



IDEAS



MEJORAS



Close the loop

Gracias a la experiencia de Close the loop se realizaron diversas mejoras para el servicio, dentro de algunas son:

1. Mejoramiento del estándar de sala de espera.
2. Televisores en box de pacientes pediátricos.
3. Implementación de protocolos de atención.
4. Ejecutiva de experiencia paciente.
5. Sistema de espera informada en sala de espera.
6. Dentro de las más destacadas.



Cultura de Servicio



Cultura de Servicio

- Se está desarrollando de manera importante en nuestra Clínica una cultura de servicio, a todo nivel.
- Las alertas , las llamadas a los pacientes no son de exclusividad de los dueños de los micro momentos, sino que han sido traspasados también a los distintos equipos con la finalidad de que logren percibir de la propia voz de los pacientes “sus dolores” y con esto las mejoras que debemos implementar.
- Si bien el inicio fue con el Servicio de Urgencias, actualmente estamos también recibiendo alertas y llamando pacientes del mundo ambulatorio y hospitalario, logrando así que TODOS estemos involucrados en la Experiencia del Paciente.



Cultura de Servicio



Datos Servicio Urgencia

Cantidad de box atención	17 + 1 Reanimación
Atenciones mensuales promedio	3.100
Reclamos mensuales promedio	16
Alertas mensuales promedio	13
Close the loop mensual promedio	5

**Métrica de reclamos
y comentarios de
Alertas**

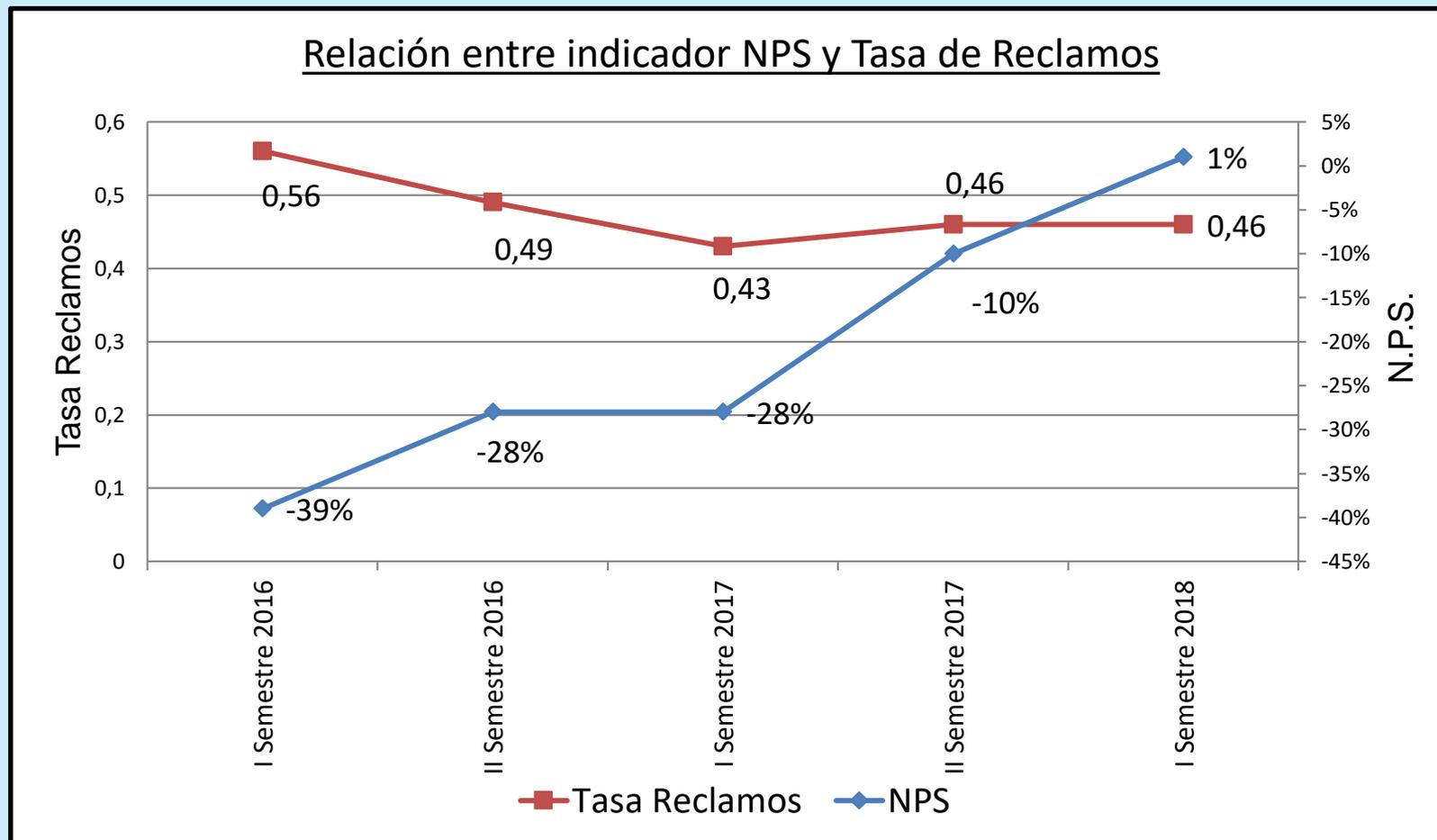


**Tiempo de Espera
Atención
Técnicos**

Resultados y Conclusiones



Relación NPS v/s Tasa de Reclamos Servicio Urgencia



Resultados y Conclusiones

1. Demostramos que la metodología Close the loop es una herramienta efectiva que permite gestionar e implementar mejoras en conjunto con el equipo de Urgencia, mejorando sustancialmente los indicadores NPS y la tasa de reclamos; desde los "dolores en la experiencia del paciente". Sumado a ello, la satisfacción de nuestro personal de permitir "el darse cuenta" y hacerse cargo de la problemática, también fueron factores preponderantes para lograr estos resultados
 2. Pero además, estas retroalimentaciones permitieron revisar todo el proceso de atención de urgencia, dándole prioridad a la seguridad de la atención en todo momento, ya que, la identificación de los micro-momentos de la atención hicieron a cada uno de los responsables de éstos, identificar sus quiebres y fallas.
 3. Si bien en el inicio sólo llamamos a los detractores , actualmente estamos llamando a aquellos pacientes que nos entregan el cuidado de su salud y nos recomiendan, denominados "promotores", con la finalidad de imitar las buenas prácticas , con la preocupación permanente de entregar una atención segura y de calidad.
-

GRACIAS

Bupa 

