



3 benefícios de melhorar a experiência do paciente no setor saúde





3 benefícios de melhorar a experiência do paciente no setor saúde

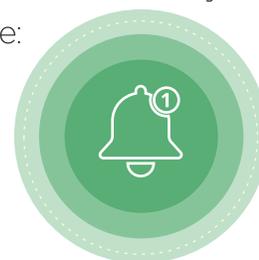
Os pacientes, agora definidos como consumidores de saúde, pedem melhor experiência. Por quê? Na medida que o custo dos cuidados, seguros premium e dedutíveis continue aumentando, os pacientes enfrentam-se a um risco financeiro associado a seu cuidado. Além disso, eles têm mais opções do que nunca para receber esses cuidados, incluindo não tradicionais, remotos e pay-per-use, que ameaçam os fornecedores tradicionais.

E embora uma experiência positiva do paciente esteja associada a melhores resultados de saúde, eles não são os únicos a se beneficiar. Uma melhor experiência do paciente resulta em fornecedores mais satisfeitos, uma melhor reputação para a organização e mais entradas. Este também é um componente-chave na transição para o cuidado baseado em valores.

Defina a experiência do paciente

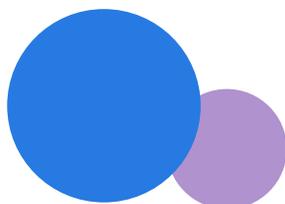
A experiência do paciente não é simplesmente atendimento ao cliente, embora seja uma parte significativa da experiência. Também não se limita ao tratamento clínico do paciente. Isso “abrange uma gama de interações que os pacientes têm com o sistema de saúde, incluindo programas de saúde, atendimentos médicos, enfermeiras e equipe hospitalar; práticas médicas e outras instalações de cuidados”, de acordo com a Agency for Healthcare Research and Quality¹. Estes são apenas alguns exemplos de componentes da experiência do paciente:

- Interação com seu site
- Experiência no telefone
- A facilidade de marcar uma consulta
- A percepção do seu estacionamento, prédio e saguão
- Processo de registro e tempos de espera



Os exemplos acima mencionados acontecem antes mesmo do paciente consultar um profissional de saúde, para não mencionar tudo o que acontece durante e após a consulta.

As condições gerais do mercado, clima regulatório, laços de desempenho, resultados financeiros e clínicos são razões para melhorar a experiência do paciente.





Benefício #1:

Melhores resultados clínicos

Embora as relações entre a experiência do paciente e o resultado clínico nem sempre tenham sido claras, há um aumento nas evidências científicas que respondem a uma correlação positiva entre os dois. Por exemplo, um estudo em 2016 mostrou que uma classificação mais alta para o Medicare estava positivamente associada a resultados clínicos positivos, incluindo baixas porcentagens de complicações hospitalares e uma redução nas porcentagens de readmissões não planejadas dentro de 30 dias após a alta². Outro estudo descobriu que uma melhor experiência do paciente resulta em estadias mais curtas após uma grande cirurgia.





Benefício #2:

Melhores percentuais na satisfação do paciente

A satisfação do cliente e a experiência do paciente são freqüentemente usadas de forma intercambiável, mas há uma diferença: a satisfação do cliente depende se as expectativas do paciente em relação à sua experiência foram atendidas ou não. Dois pacientes poderiam ter exatamente a mesma experiência e ter diferentes níveis de satisfação com base em suas expectativas.

Melhorar a experiência do paciente pode reduzir a lacuna entre a experiência do paciente e a expectativa. Quanto menor a lacuna, mais satisfeitos os pacientes ficarão. Os reguladores usam pontuações de satisfação do paciente (por exemplo, a pesquisa CHAPS) como uma medida de qualidade do atendimento, vinculando-o a incentivos financeiros e penalidades. Os hospitais podem ser penalizados por apresentarem altas taxas de readmissão e altos percentuais de infecções e lesões nos pacientes, que estão associados a baixos níveis de satisfação do paciente⁴.





Benefício #3:

Maior produtividade

Além de influenciar a compensação por meio de cuidados baseados em valor, melhorar a experiência do paciente pode aumentar seus resultados de maneira mais direta. A competição pela escolha dos pacientes é acirrada e eles examinam cuidadosamente onde gastam seu dinheiro. O custo é, sem dúvida, um fator chave para os pacientes na decisão de onde receber cuidados médicos, mas as clínicas e outras organizações de saúde não podem competir apenas com base nos custos. A experiência do paciente pode se tornar um diferencial para sua organização; e uma experiência excepcional antes, durante e após a visita do paciente é essencial para conquistar sua fidelidade. Além disso, melhorar a experiência do paciente resulta em uma redução nas taxas de abandono do paciente. Embora os números exatos possam variar, geralmente custa mais dinheiro para uma organização conseguir novos pacientes do que manter um existente.





Conclusão:

Os benefícios de melhorar a experiência do paciente vão além dos mencionados neste documento. Outros benefícios incluem uma redução na rotatividade de pessoal, melhor autogerenciamento de doenças crônicas pelos pacientes, diminuição do risco de negligência médica, entre outros⁵. A próxima pergunta lógica é "como"; como poderiam organizações de saúde melhorar a experiência do paciente? As mudanças são relativamente diretas, como gerenciamento mais fácil de consultas e tempos de espera reduzidos para os pacientes, e terão um efeito positivo na experiência imediatamente. Outras mudanças levarão meses ou mais para mostrar um ROI significativo. A boa notícia é que as organizações têm um alto grau de controle sobre cada um dos elementos da experiência do paciente.



Fontes de informação

- 1 "What Is Patient Experience?". Conteúdo revisado em janeiro de 2021. Agency for Healthcare Research and Quality, Rockville, MD.<https://www.ahrq.gov/cahps/about-cahps/patient-experience/index.html>
- 2 Trzeciak S, Gaughan J, Bosire J, Mazzealli A. "Association Between Medicare Summary Star Ratings for Patient Experience and Clinical Outcomes in US Hospitals". J Patient Exp. 2016;3(1):6-9. doi:10.1177/2374373516636681
- 3 Tsai TC, Orav EJ, Jha AK. "Patient satisfaction and quality of surgical care in US hospitals". Ann Surg. 2015;261(1):2-8. doi:10.1097/SLA.0000000000000765
- 4 Boulding W, Glickman SW, Manary MP, Schulman KA, Staelin R. "Relationship between patient satisfaction with inpatient care and hospital readmission within 30 days." The American Journal of Managed Care. 2011 Jan;17(1):41-48.
- 5 "Why Improve Patient Experience?" Contenido revisado en febrero de 2020. Agency for Healthcare Research and Quality, Rockville, MD.
<https://www.ahrq.gov/cahps/quality-improvement/improvement-guide/2-why-improve/index.html>



A ACF Technologies ajuda as organizações a melhorar as experiências dos pacientes por meio do gerenciamento de filas, agendamento de consultas, fluxos de trabalho de BPM, inteligência artificial e machine learning. Ao integrar essas tecnologias aos sistemas de negócios existentes, as organizações podem acessar informações em tempo real sobre as jornadas dos pacientes e usar essas informações para melhorar as experiências e a eficiência operacional.

A ACF possui mais de 5.000 instalações globais em organizações de saúde, governo, finanças, varejo, telecomunicações, educação e outras.

Clique aqui para

[Pedir uma demonstração](#)

ou entre em contato conosco em latamsales@acftechnologies.com

