

XII Encuentro Nacional de Calidad en Salud

Experiencia de Pacientes en Clínica Alemana
de Santiago

30 Noviembre 2023

Agenda

Experiencia de Pacientes en Clínica
Alemana

01

Nuestro Propósito

02

Gestión y Diseño de Experiencia

03

Acciones y proyectos ACP

04

Desafíos presentes y futuros

05

¿Qué es la Experiencia de Pacientes en Clínica Alemana?

atención



Pilares de Experiencia

Facilidad



Nuestras experiencias deben ser **simples, fáciles y fluidas** en todos nuestros puntos de contacto.

Cercanía



Queremos que los pacientes nos sientan cercanos, que sus experiencias con nosotros demuestren la **empatía y compromiso** que tenemos con ellos.

Diferenciar



Las experiencias que diseñemos tienen que superar las expectativas de nuestros pacientes, y generar **Experiencias diferenciadoras**

La persona debe estar **empoderada en el manejo de su salud** y ser el principal actor de su tratamiento

Nuestro Propósito

Experiencia de Pacientes

*Ser la voz de los pacientes, asegurando su rol central, entregando la mejor experiencia y que eso promueva siempre la **mejor salud, juntos.***



Modelo de Experiencia de Pacientes

Diseño e implementación **centrados en la Persona**



¿Cómo conocemos a nuestros pacientes?

**Observación de
campo**

**Entrevistas y
Focus**

**Reclamos y
Atenciones**

**Encuestas
post-atención**



¿Cómo conocemos a nuestros pacientes?



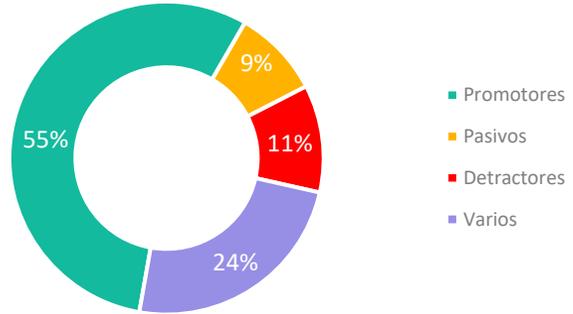
Resultados de trabajo sobre los levantamientos

Análisis en base a pacientes únicos

Detractores 2022 → 25% respondieron encuestas 2023

Transformamos un **55%** de los pacientes detractores 2022 en promotores al 2023

Composición NPS



En base a los 2.081 pacientes únicos

*Periodos evaluados: entre 1 enero 2022 al 31 de diciembre 2022 vs 01 enero y 13 noviembre 2023

Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes



Nuestro objetivo es entregar una atención centrada en las personas cumpliendo los derechos de nuestros pacientes y facilitando el cumplimiento de sus deberes.

<p>Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes</p> <p>Ley N° 20.584</p> <p>1° de octubre de 2012</p>	Tener información Oportuna y comprensible de su estado de salud
	Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida
	Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida
	Recibir una atención de salud de calidad
	Recibir un trato digno respetando su privacidad

Exige tus derechos



Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.	Recibir un trato digno, respetando su privacidad.	Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.	Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
Ser informado de los costos de su atención de salud.	No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.	Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.	Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.	Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.	A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.	Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.
Que el personal de salud porte una identificación.	Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.	Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.	Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad tendrá derecho a Atención Preferente.

Incorporamos preguntas en nuestras encuestas como forma de monitoreo

* En relación a sus derechos como paciente, se respetó su derecho a:

	Si	No
Recibir un trato digno, respetando su privacidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

y cumple tus deberes

Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.	Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.	Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.	Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.	Tratar respetuosamente al personal de salud.	Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.	Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.
--	---	--	---	--	---	---

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

¿...Y cómo hacemos visible la
implementación de derechos vinculados a
Calidad y Atención Centrada en las
Personas (ACP)?

Acciones de Diferenciación

Comunidad: Operativos Médicos

Estamos comprometidos con la disminución de listas de espera del sistema público de salud.

Equipos multidisciplinario
de CAS participando

Operativos en
Santiago, Linares, San Juan de la Costa Castro, Puerto Aysén y Curicó durante el 2023

Especialidades médicas Oftalmología, Otorrinolaringología, Traumatología, Dermatología, Cardiología, Ginecología, Imagenología y Cirugía Digestiva

16 operativos durante 2023:
8 quirúrgicos
8 ambulatorios

2.000 personas
2.000 soluciones de salud

Reconstrucción Tránsito Intestinal, 5px
Vitacura



Prevención Cáncer de Mama, 48px
Plaza Egaña y Chicureo



Cardiotón, 38px.
Vitacura



Otorrino Infantil, 17px.
Hospital de Curicó



Dermatología, 334px
Hospital de Linares



Traumatón, 100px
Chicureo

Acciones de Diferenciación

Comunidad: Voluntariado Corporativo

2 proyectos
realizados

Escuela Santa Marta de Liray
Hospital Padre Hurtado

219 voluntarios participantes

1.971 HH de voluntariado

Recuperación de
Jardines Hospital
Padre Hurtado

111 voluntarios 3 jornadas de trabajo

999 HH

de voluntariado, en horario protegido



Acciones de Diferenciación

Proyecto Ley Dominga N°21.371

21 de septiembre de 2021



Es sabido que la muerte de un hijo o hija es uno de los momentos más duros en la vida de las personas. Por eso hemos trabajado en conjunto con la fundación Amparos, especialistas en duelo en poder acompañar a los padres.

Acompañamiento en pérdidas gestacionales y perinatales

+30 entregas mensuales



Actividades que realizamos:

- Entrega de cajitas y saquitos de memoria
 - Capacitaciones al personal
 - Psicólogos
 - Separación de habitaciones
 - Marca en habitación
 - Entre otras



AMPAROS

Acciones de Diferenciación

Proyecto Ley Mila N° 21.372

7 de octubre de 2021

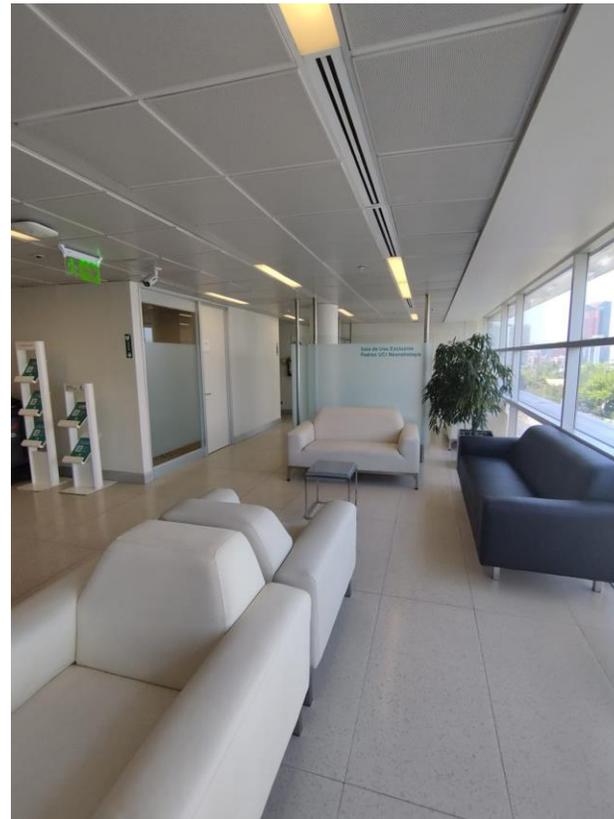


Apoyamos a los padres de nuestros menores en su estadía en la clínica entregándoles espacios dedicados especialmente para ellos, en donde además puedan estar tranquilos.

Proyectos especial padres neonatología:

- Sala especial con sillones de descanso separada de la sala de espera de maternidad.
- Sala con mesas, sillas e implementos para alimentación y refrigeración que permiten que los padres puedan comer con tranquilidad.

Celebración día del prematuro con familias en sala privada neonatología



Acciones de Diferenciación

Dogtores

- Visitas de los Dogtores a pacientes pediátricos.
- Para el 2024 ampliaremos a personas mayores y apoyo en algunos servicios ambulatorios



Angie Rehbein
Jefa Servicio al Cliente y
Experiencia Pacientes



Dogtores

+24 horas mensuales

+29 atenciones a pacientes
mensual



Acciones de Diferenciación



*“Mas que mejorar es continuar con un detalle lindo y novedoso en los pasillos de la clínica, EL PIANISTA, espectacular escuchar excelente música y en vivo, **atenúa la congoja de estar visitando un centro de salud.**”*

*“La música de acogida en el primer piso, excelente idea que lo reciban con un pianista en vivo tocando **melodías que calman el espíritu y distraen las preocupaciones y angustias de salud y otras***

Queremos escucharte

La música vive en nuestra clínica...la
música es salud



**Celebración de
cumpleaños pacientes
hospitalizados
+20 celebraciones mensuales**

Acciones de Diferenciación

Túnel de la esperanza



MURAL
Clínica
ALEMANA

por Trini Guzmán

2022

Conceptos

CALMA
ARMONÍA
PAZ
TRANQUILIDAD
CALIDEZ
CONTENCIÓN

INSPIRACIÓN

Sonido del agua
Luz de la tarde
Sonido del bosque
Naturaleza
Salud
Bienestar
Equilibrio

Luz de la mañana
Sueños
Esperanza
Creatividad
Cinco sentidos
Vida





Desafíos – Evolucionando la Experiencia de Pacientes

Mantener y **fomentar una atención humanizada**, potenciando el involucramiento de los pacientes en su salud.

Lograr entregar **experiencias excepcionales** a cada una de las generaciones que conviven hoy en Clínica Alemana, logrando equilibrar las experiencias presenciales y digitales.

Conocer en **mayor profundidad a los pacientes** y poder **entregar experiencias más personalizadas**, acorde a sus necesidades





Clínica
Alemana

En Clínica Alemana, todos llevamos la Experiencia de
Nuestros pacientes en nuestro ADN...la experiencia la
vivimos todos los días, es el corazón de lo que hacemos,
nuestro motor...

¡Muchas gracias!