

La plataforma de éxito del paciente

El cuidado centralizado en el paciente más fácil que nunca con Salesforce

M. en C.S., Dr. Joshua Newman
Director Médico y gerente general del cuidado de la salud y ciencias de la vida



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM



Introducción

La industria del cuidado de la salud enfrenta una serie de presiones disruptivas. La [ley del cuidado de la salud asequible](#) y los cambios de reembolso han obligado a los profesionales de la salud a cambiar la manera en que brindan atención médica. En lugar de que el pago se base únicamente en la cantidad de servicios clínicos que brindan, los profesionales de la salud obtienen cada vez más un reembolso basado en la calidad y los resultados de la atención médica. Para reducir la necesidad de hospitales y servicios clínicos costosos, la atención médica se está volviendo más comunitaria y centrada en el paciente, viéndose en la necesidad de reinventar el equipo de atención para incluir a entidades clínicas y no clínicas, y sobre todo, a los mismos pacientes.

Además, los pacientes esperan recibir mejores servicios en comparación con sus experiencias con otras industrias, eso incluye servicios financieros, medios de comunicación y sector minorista. Los clientes demandan transparencia, acceso, participación y experiencias del flujo del consumidor con asistencia tecnológica que disfrutamos en muchos aspectos de nuestras vidas. Para lograr estos objetivos, la participación del paciente en el ambiente de salud actual necesita reinventarse.

A pesar de contar con la aceptación y el acuerdo general de la necesidad de dichos cambios, las organizaciones de salud enfrentan un gran desafío a la hora de llevarlos a cabo. La infraestructura tecnológica existente no es suficiente para respaldar estas ambiciones. Los sistemas actuales como el de Registros médicos electrónicos (RME) no pueden ofrecer estas nuevas funciones. Por consiguiente, los líderes con visión de la salud han puesto sus miradas en nuevas plataformas para brindar una atención médica moderna.

El creciente panorama de la tecnología de la salud requiere tecnología en la nube, conectividad social, soluciones móviles y comentarios constantes de la ciencia de datos. Además de los sistemas de registro actuales, el éxito ahora necesita un sistema centrado en el paciente de participación antes, durante y después de la atención médica: Presentamos la plataforma de éxito del paciente de Salesforce.

Tabla de contenido

- 03 Adquisición y retención
- 05 Colaboración
- 07 Participación
- 09 Conclusión

Capítulo 1: Adquisición y retención

Brinde una atención a los pacientes como si fueran consumidores minoristas

Los sistemas RME funcionan bien cuando se trata de documentación clínica y de facturas. Sin embargo, éstos no cuentan con la capacidad de manejar funciones importantes que muchas organizaciones necesitan para establecer una participación del cliente y coordinación para la atención médica. Aunque se diseñaron mucho antes de que la gestión de la relación con el paciente se convirtiera en pieza clave para ser competitivos, los RME no están equipados para atraer y retener pacientes, coordinar la atención médica o ayudar a gestionar las relaciones a través del tiempo.



Los líderes en ventas y en casi cualquier industria han implementado los sistemas de [Administración de las relaciones con los clientes](#) (CRM, por sus siglas en inglés) durante años. Los minoristas, por ejemplo, utilizan el sistema CRM porque necesitan entender todo acerca de sus clientes, sus preferencias e historial de comunicación, los cuales proporcionan un acceso móvil multicanal para sus productos. Los sistemas de salud que buscan entender y conectarse a fondo con los pacientes de una manera similar, utilizan el sistema CRM para poder ofrecer este mismo calibre de participación y personalización con grandes resultados.

Existen dos aplicaciones clave que promueven la adquisición y retención de pacientes: la gestión de derivaciones médicas y el centro de atención telefónica/participación del cliente. Las organizaciones exitosas gestionan las relaciones con el médico y los flujos de derivaciones vitales con herramientas modernas de CRM. Estas organizaciones buscan de manera activa tecnología probada que haya resuelto estos problemas durante años. Los sistemas actuales de derivación gestionan las relaciones, las derivaciones y ofrecen análisis y conocimientos para mejorar los procesos. Estos sistemas ayudan a construir paneles de pacientes y redes eficaces de profesionales de la salud que fortalecen los sistemas de salud y los vuelven flexibles.

Mientras los sistemas de derivación médica se encargan de adquirir pacientes, los centros de atención telefónica y la participación del cliente promueven la satisfacción y la lealtad a través de la prestación de servicios de primera clase. Y un servicio de primera clase se traduce en la entrega de información exhaustiva... y rápida. Lograr este objetivo es virtualmente imposible teniendo la información separada en múltiples sistemas. Al centralizar la información del paciente a través de un único sistema, ya no aislados en divisiones, los equipos de atención al cliente pueden ofrecer una mejor experiencia al paciente. Así, cuando un paciente llame, el agente de asistencia al cliente podrá tener acceso a suficiente información de diferentes fuentes en tiempo real; una vista detallada y panorámica del paciente que pueda proporcionar lo necesario para brindarle asistencia de forma eficaz.



Capítulo 2: Colaboración

El servicio de salud actual es como un deporte en equipo

El servicio de salud eficaz ha evolucionado dejando atrás al modelo de médico individual gracias al aumento del conocimiento, la especialización y más opciones para la atención médica moderna. Sus pacientes se relacionan con una cantidad de proveedores y profesionales de la salud, por lo tanto, la atención médica requiere de la colaboración entre ellos. Cuando cada miembro en el equipo de atención médica obtiene conocimiento de la información clínica y comunicación con sus colegas, el servicio de salud funciona mejor, permite el ahorro y los pacientes son más felices.



Su equipo y sus socios utilizan formas modernas de comunicación y colaboración día a día fuera del servicio de salud. El servicio de salud se beneficia de estas mismas herramientas cada vez más. Las comunidades de empleados, los portales para los profesionales aliados de la salud y los pacientes, así como el acceso móvil a todos estos, promueven una colaboración de vanguardia. Los datos del RME junto con otros sistemas actuales, proporciona el contexto y una vista compartida del paciente. De esta forma, los profesionales de la salud están equipados con un perfil amplio del paciente, es decir, una vista completa tanto de datos clínicos como no clínicos.

Al centralizar las comunicaciones del equipo de atención médica dentro de una plataforma de participación del cliente, su organización se mantendrá en sincronía para desarrollar y ejecutar una estrategia completa para cada paciente. Los miembros del equipo de atención médica pueden publicar actualizaciones, compartir estados, comentar la actividad de otro miembro e intercambiar documentos dentro de una plataforma segura. Y cuando todos los datos y las interacciones hayan sido registrados de manera unificada, la analítica se encargará de proporcionar información valiosa sobre el proceso de atención médica, lo que a su vez reducirá costos y creará un sistema de atención médica eficiente.

El contar con un espacio único para la colaboración en equipo garantizará que los traslados críticos se realicen tras el ingreso, las transiciones de cuidado y alta del paciente. Con el uso de una tecnología compartida, el equipo de atención hospitalaria puede intercambiar información esencial, notas y documentos con un equipo externo. Como resultado, esta colaboración eficaz reduce la pérdida, el retraso, y sobre todo, mejora el conocimiento en torno a toda la información que se requiere para el éxito del paciente.



Capítulo 3: Participación

Promoción de la interacción del paciente en todo momento, en cualquier parte

Además de unificar un equipo de atención médica, el participante más importante en el servicio de salud eficaz es el paciente. La atención médica preventiva y crónica a largo plazo requiere que el paciente sea activo y participe. La [Plataforma de participación del paciente de Salesforce](#) crea un canal bidireccional de comunicación entre el paciente y el equipo de atención médica que ya no solo se limita a citas en persona. Además, tanto los profesionales de la salud como los pacientes pueden tener acceso a información vital en dispositivos móviles en todo momento y en todas partes.



Una aplicación móvil puede apoyar la observancia para la atención médica, las comunicaciones, la recopilación de datos y la integración de dispositivos para que el paciente pueda convertirse en un participante más activo de su propio cuidado.

La gestión exitosa de la relación con el paciente evita ingresos y reingresos evitables al mantener informado a cada miembro del equipo de atención médica sobre datos importantes del paciente y proporcionarle al paciente conocimiento y transparencia sobre las herramientas, datos y planes. Todo lo anterior fortalece su participación en la promoción de su propia salud.

Dentro de la comunidad de pacientes, el paciente tiene acceso a recursos educativos, recordatorios personalizados, tareas y alertas automatizadas; todas dentro de la vista "Hoy", que permite ver y priorizar tareas.

Centralizar toda la comunicación entre el paciente y el equipo de atención médica facilita aún más establecer objetivos individuales para cada paciente. Cada miembro del equipo de atención médica y el paciente pueden asignar tareas, incluir actualizaciones y dar seguimiento al progreso a través el tiempo. ¿El resultado? Clientes más comprometidos, que cuentan con con los recursos que necesitan para entender y satisfacer sus propias necesidades de atención médica.



Conclusión

Una participación total del paciente y del equipo de atención médica significa permitir a los pacientes ser socios en su propio cuidado con una amplia gama de profesionales trabajando en conjunto. La gestión del flujo de información y la colaboración se da en cada momento del viaje del paciente y se refleja en la mejora de los resultados y del costo.

Al invertir en una plataforma de participación del cliente, las organizaciones de salud lograrán una mayor productividad a través de una mejor colaboración de atención, y el incremento en la satisfacción del paciente como resultado de una experiencia más personalizada. Es hora de unificar sus datos de paciente clínico y no clínico y a la gente para crear su propia plataforma de éxito del paciente.



EL SERVICIO DE SALUD CONECTADO QUE TRATA A LOS PACIENTES COMO CLIENTES VALIOSOS

Conozca más >

Algunos recursos que también
serán de su agrado:



2015 Estado del
paciente conectado



La nueva era del servicio



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM

La información proporcionada en este libro electrónico está dirigida estrictamente a la conveniencia de nuestros clientes y es únicamente para propósitos de información general. La publicación por salesforce.com no constituye una aprobación. Salesforce.com no garantiza la precisión o integridad de ninguno de los textos, la información, la gráficas, los vínculos u otros elementos incluidos en este libro electrónico. Salesforce.com no le garantiza ningún resultado específico si sigue ninguno de los consejos en el libro electrónico. Puede ser recomendable consultar a un profesional, como un abogado, un contador, un arquitecto, un asesor empresarial o un ingeniero para obtener consejos específicos que se apliquen a su situación específica.

© 2014 Salesforce.com. Todos los derechos reservados.



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS