



INFORME REDSALUD - SUSPENSIONES

Taller de Empresas I



JULY 4, 2024

GRUPO 4

Dámaris Aedo Huerta, Fernanda Castillo Vera, Maximiliano Chamorro Giadach.

Resumen.

Tentativo:

La presente investigación se enfoca en abordar un problema crítico que afecta la eficiencia operativa y la experiencia del paciente en RedSalud: la alta tasa de anulaciones de citas médicas por parte de los doctores y la baja tasa de recuperación de estas citas. Esta situación no solo genera interrupciones en la atención médica, sino que también impacta negativamente en la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio ofrecido.

El objetivo general de este estudio es desarrollar e implementar estrategias efectivas para mitigar estas anulaciones y optimizar la comunicación con los pacientes mediante notificaciones oportunas. Estas acciones se orientan a mejorar significativamente la experiencia del paciente, incrementar la eficiencia operativa y fortalecer la percepción de RedSalud como una red de salud confiable y eficiente.

Para lograr estos objetivos, se proponen tres soluciones estratégicas: la implementación de un sistema de beneficios para pacientes que reagenden sus citas con anticipación, la introducción de certificados por anulación de horas médicas tardías, y el desarrollo de una aplicación denominada RedConfirma para mejorar la gestión de agenda de los doctores. Estas medidas no solo promoverán una mayor puntualidad y responsabilidad entre los pacientes y profesionales de salud, sino que también facilitarán una mejor planificación y utilización de los recursos médicos disponibles.

El estudio se fundamenta en la necesidad de mejorar la calidad del servicio prestado por RedSalud, promoviendo una atención médica más eficiente y accesible para todos los pacientes. Además, busca contribuir al desarrollo de prácticas innovadoras dentro del sector salud, fortaleciendo la competitividad y sostenibilidad de la organización en un contexto dinámico y exigente.

Índice de Contenido.

Resumen.	1
Índice de Contenido.	2
Introducción.	3
Capítulo I: El problema	3
1.1. Descripción de la empresa.	3
1.2. Planteamiento del problema.	4
1.3. Objetivos.	5
1.3.1. Objetivo General.	5
1.3.2. Objetivos Específicos.	5
1.3. Justificación.	6
Capítulo II: Marco Teórico.	7
Capítulo III: Marco Metodológico	9
3.1. Tipo de investigación.	9
3.2. Diseño de investigación	9
3.3. Población y muestra.	9
3.4. Técnicas de recolección de datos.	9
3.5. Fases metodológicas.	10
3.5.1. Certificado de anulación de hora:	10
3.5.2. Programa de Beneficios:	10
3.5.3. Aplicación RedConfirma:	11
Capítulos IV: Resultados de la Investigación.	12
4.1. Objetivo 1: Aplicación RedConfirma	13
4.1.1. Resultados de Aplicación RedConfirma	13
4.2. Objetivo 2: Constancia de anulación de hora	14
4.2.1. Resultados esperados.	15
Los mensajes serían de la siguiente manera:	16
4.3. Objetivo 3: Programa de Beneficios.	18
4.3.1. Resultados del Programa de Beneficios.	19
Conclusión	20
Recomendaciones.	21

Introducción.

En el presente informe se abordará el problema que enfrenta RedSalud, una de las clínicas privadas con mayor cobertura en Chile, respecto a la alta tasa de anulaciones de horas médicas por parte de los doctores y la baja tasa de recuperación de estas citas. Red salud, comprometida con brindar servicios de salud de alta calidad, se esfuerza diariamente para asegurar que sus pacientes reciban una atención respetuosa, amable y eficiente. Sin embargo, las frecuentes anulaciones y la falta de recuperación de citas impactan negativamente la experiencia del paciente y la eficiencia operativo de la organización.

El objetivo de este estudio es desarrollar e implementar estrategias efectivas que reduzcan la tasa de anulaciones, aumenten la recuperación de citas y mejoren la comunicación con los pacientes. Para ello, se analizarán las causas y efectos de las anulaciones, se propondrán soluciones innovadoras como sistemas de notificación anticipada a los doctores para cancelar alguna cita dentro del horario de la semana, una constancia de la asistencia del paciente al establecimiento y un incentivo para el paciente de esperar por ser atendido por otro profesional. De lo anterior, se evaluará el impacto de estas estrategias en la satisfacción del paciente y la optimización de los recursos.

Este estudio es crucial tanto desde la perspectiva teórica como práctica. Teóricamente, ofrece una oportunidad para explorar conceptos de gestión estratégica en el ámbito de la salud y desarrollar un marco teórico que comprende los factores involucrados en las anulaciones de citas médicas. Prácticamente, busca mejorar la experiencia del paciente y la eficiencia operativa de RedSalud, fortaleciendo así su reputación como una red de salud confiable y eficiente, y generar la fidelidad del cliente.

Capítulo I: El problema

1.1. Descripción de la empresa.

RedSalud es la red de salud privada con mayor cobertura en el territorio nacional, dedicada a ofrecer acceso a servicios de salud de calidad a todas las familias de Chile. Su misión se centra en los pacientes, poniéndolos en el centro de su quehacer y brindándoles una atención marcada por la empatía y la calidez.

La prioridad de RedSalud son los pacientes, por lo que se esfuerzan diariamente para asegurar que reciban una atención respetuosa, amable y de alta calidad. Trabajan arduamente para acortar los tiempos de espera, aumentando así la eficacia de sus servicios médicos.

Como parte de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), RedSalud promueve una salud inclusiva y no excluyente, ofreciendo precios accesibles y justos. Colaboran con Isapre y Fonasa para desarrollar los mejores planes y convenios en todas sus prestaciones, con el objetivo de satisfacer plenamente las necesidades de sus pacientes.

La red de RedSalud cuenta con una amplia gama de especialidades médicas distribuidas a lo largo del país. Se aseguran de que sus pacientes encuentren citas disponibles con los especialistas que necesitan, permitiéndoles acceder a todos los servicios de diagnóstico y tratamiento dentro de su red.

Los centros médicos, dentales y clínicas de RedSalud están estratégicamente ubicados para facilitar el acceso de los pacientes. Actualmente, se encuentran en una nueva etapa de desarrollo, con el objetivo de fortalecer cada uno de sus prestadores de la red y a la organización en su conjunto. RedSalud se encuentra en una industria dinámica, en constante crecimiento y cada vez más competitiva, lo que representa una gran oportunidad para consolidar sus acciones positivas y enfrentar los desafíos futuros.

1.2. Planteamiento del problema.

RedSalud enfrenta un problema significativo que impacta directamente la experiencia de sus pacientes: la alta tasa de anulaciones de horas por parte de los doctores y la baja tasa de recuperación de estas citas. Este problema se ve agravado por el escaso tiempo de notificación a los pacientes, lo cual afecta negativamente la organización y planificación de su atención médica.

La alta frecuencia de anulaciones por parte de los doctores no solo interrumpe el flujo de atención, sino que también genera insatisfacción entre los pacientes que esperaban recibir servicios en el momento programado. Además, la baja tasa de recuperación de horas anuladas implica que muchos espacios de atención quedan vacíos, resultando en una ineficiencia operativa y la subutilización de los recursos de la red.

El poco tiempo de notificación previo a las anulaciones dificulta que los pacientes puedan reorganizar sus agendas y recibir la atención médica necesaria en un tiempo oportuno. Esto no solo afecta su salud y bienestar, sino que también deteriora su percepción de la calidad del servicio ofrecido por RedSalud.

El desafío radica en implementar estrategias efectivas que reduzcan la tasa de anulaciones por parte de los doctores, aumenten la recuperación de horas y mejoren la comunicación con los pacientes para notificarles con antelación suficiente cualquier cambio en sus citas. Abordar este

problema es crucial para mejorar la experiencia del paciente, optimizar el uso de recursos y fortalecer la reputación de RedSalud como una red de salud confiable y eficiente.

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo General.

El objetivo general de este estudio es desarrollar e implementar estrategias efectivas para reducir la alta tasa de anulaciones de horas por parte de los doctores en RedSalud, mejorar la tasa de recuperación de citas y optimizar la comunicación con los pacientes mediante notificaciones oportunas. Estas acciones buscan mejorar significativamente la experiencia de los pacientes, incrementar la eficiencia operativa y fortalecer la percepción de RedSalud como una red de salud confiable y eficiente.

1.3.2. Objetivos Específicos.

Estos objetivos específicos están diseñados para apoyar el logro del objetivo general de mejorar la experiencia del paciente, aumentar la eficiencia operativa y fortalecer la reputación de RedSalud como una red de salud confiable y eficiente.

Incrementar la notificación anticipada a los pacientes:

- Implementar un sistema de notificaciones automatizadas que informe a los pacientes con al menos 12 horas de anticipación sobre cualquier cambio en su cita médica programada.
- Mejorar la comunicación con los pacientes para reducir la insatisfacción al momento de cancelarle una cita, permitiéndole una mejor planificación de su tiempo.

Implementar un sistema de incentivos para pacientes reagendados con anticipación.

- Desarrollar un programa de beneficios para pacientes a los cuales se les anulo su hora que, al reagendar sus citas para el mismo día con más de 2,5 horas de anticipación, reciben incentivos especiales.

Optimizar la gestión de agenda de los doctores:

- Desplegar y promover el uso de una aplicación entre los médicos de RedSalud para facilitar la revisión y confirmación anticipada de sus agendas.
- Reducir las cancelaciones de citas no urgentes al permitir a los médicos planificar su jornada con mayor eficiencia y anticipación.

1.3. Justificación.

La importancia de realizar la investigación, desde el punto de vista teórico, este estudio ofrece la oportunidad de explorar y aplicar conceptos de gestión estratégica en el ámbito de la salud. Investigar las causas y efectos de las altas tasas de anulaciones de citas médicas por parte de los doctores permite desarrollar un marco teórico sólido que no solo comprenda los factores involucrados, sino que también sugiera estrategias efectivas para su mitigación. La implementación de soluciones como programas de incentivos y sistemas de notificación avanzada contribuirá a la construcción teórica de mejores prácticas en la gestión de servicios de salud.

Desde una perspectiva práctica, la investigación y aplicación de estas soluciones son cruciales para mejorar la experiencia del paciente y la eficiencia operativa de RedSalud. La reducción de las anulaciones de citas médicas no solo optimiza el uso de recursos médicos y administrativos, sino que también fortalece la relación de confianza con los pacientes al ofrecerles un servicio de calidad. Esto tiene el potencial de aumentar la satisfacción del paciente, lo que es fundamental en un entorno competitivo donde la calidad del servicio puede marcar la diferencia en la elección de los proveedores de salud.

Capítulo II: Marco Teórico.

2.1. Gestión Estratégica en el Ámbito de la Salud: La gestión estratégica en el sector salud implica la aplicación de conceptos y técnicas diseñadas para optimizar la eficiencia operativa y mejorar la calidad del servicio. En el contexto de RedSalud, la alta tasa de anulaciones de citas médicas por parte de los doctores y la baja tasa de recuperación de estas citas representan desafíos operativos que impactan directamente en la experiencia del paciente y en la eficiencia de la organización. Teóricamente, la implementación de estrategias efectivas para mitigar estos problemas es crucial para el desarrollo de un sistema de salud más robusto y confiable.

2.2. Satisfacción del Paciente y Fidelización: La satisfacción del paciente es un factor determinante en la evaluación de la calidad de los servicios de salud. La teoría sugiere que los pacientes satisfechos son más propensos a regresar y a recomendar los servicios a otros, lo que es esencial para la fidelización y el crecimiento sostenido de una organización de salud. Las anulaciones de citas médicas, especialmente cuando se notifican con poco tiempo de anticipación, generan insatisfacción y pueden dañar la relación entre el paciente y el proveedor de salud. Por lo tanto, desarrollar un programa de beneficios para los pacientes que reagenden sus citas con anticipación y emitir certificados por anulaciones tardías son estrategias que teóricamente deberían aumentar la satisfacción y fidelización del paciente.

2.3. Sistemas de Incentivos y Compensaciones: Los sistemas de incentivos y compensaciones son herramientas clave en la gestión organizacional. En el ámbito de la salud, estos sistemas pueden utilizarse para motivar tanto a los pacientes como a los profesionales de salud a comportarse de manera que optimice la eficiencia operativa. Un programa de beneficios para los pacientes que reagenden sus citas con más de 2,5 horas de anticipación no solo mitiga el impacto de las cancelaciones, sino que también fomenta un comportamiento proactivo y responsable entre los pacientes. Esta estrategia se alinea con la teoría de la motivación y el comportamiento organizacional, que sostiene que las recompensas tangibles pueden influir positivamente en el comportamiento de los individuos.

2.4. Tecnología y Gestión de la Información: La tecnología juega un papel fundamental en la modernización de la gestión de servicios de salud. La introducción de la aplicación RedConfirma para notificar a los doctores sobre su agenda del día siguiente es un ejemplo de cómo la tecnología puede ser utilizada para mejorar la planificación y reducir las cancelaciones no urgentes. La teoría sugiere que el uso de sistemas de información avanzados permite una mejor

gestión del tiempo y los recursos, lo que resulta en una mayor eficiencia operativa. Además, la integración de tecnologías de comunicación mejora la transparencia y la comunicación entre los diferentes actores del sistema de salud.

2.5. Métodos y Herramientas de Análisis: La recolección y análisis de datos son componentes esenciales de la gestión efectiva en el sector salud. Este estudio propone el uso de métodos y herramientas de análisis avanzados para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas en RedSalud. La teoría de la toma de decisiones basada en datos sostiene que las organizaciones que utilizan análisis de datos para guiar sus decisiones estratégicas tienden a ser más eficientes y a proporcionar un servicio de mayor calidad. La evaluación empírica de las estrategias propuestas no solo validará los conceptos teóricos, sino que también proporcionará insights prácticos que pueden ser aplicables a otras organizaciones de salud.

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y cualitativo. Se busca desarrollar e implementar estrategias efectivas para reducir la alta tasa de anulaciones de citas médicas, mejorar la tasa de recuperación de citas y optimizar la comunicación con los pacientes en RedSalud.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es de estudios descriptivos. Se emplearán técnicas cuantitativas para el análisis de datos relacionados con la información proporcionada por la empresa -Seguimiento Palanca Oferta 2023-, así como técnicas cualitativas para comprender mejor la experiencia de los pacientes y el personal médico. Buscando y comparando los comportamientos y “buenas conductas” de otras instituciones en eventos similares, todo esto desde el punto de vista teórico.

3.3. Población y muestra.

Población: La población objetivo incluye a todos los pacientes que reciben atención en los centros de RedSalud y a los doctores que prestan servicios en estos centros.

Muestra: Se seleccionará una muestra representativa de pacientes y doctores mediante un muestreo aleatorio estratificado, garantizando la representatividad de diferentes tipos de clientes y especialidades médicas dentro de RedSalud.

3.4. Técnicas de recolección de datos.

Cuestionarios y Encuestas Post-Cancelación: Para recoger datos sobre la satisfacción del paciente, las experiencias con las cancelaciones de citas y la percepción de los sistemas de incentivos y notificaciones.

Entrevistas en Profundidad: Con doctores y personal administrativo para obtener una comprensión más detallada de las causas de las cancelaciones y las posibles soluciones.

Análisis de Datos Secundarios: Utilizando registros y bases de datos de citas médicas para identificar patrones y tendencias en las cancelaciones y reprogramaciones.

Análisis de Datos Aplicación Piloto: Con los doctores y gestores de agenda, para verificar el correcto funcionamiento y utilización de la aplicación por parte de los doctores, al igual que el correcto flujo de información y validez de datos.

3.5. Fases metodológicas.

3.5.1. Certificado de anulación de hora:

Fase	Actividades	Recursos	Tiempo
Análisis de requisitos	Identificación de necesidades y requisitos del sistema de emisión de certificados.	Revisión bibliográfica, Entrevistas, reuniones	1 mes
Desarrollo e implementación	Programación y pruebas del sistema de certificados.	Equipos informáticos	2 mes
Evaluación y ajustes	Monitoreo del sistema, recogida de feedback y realización de ajustes necesarios.	Encuestas, entrevistas	1 mes
Implementación piloto	Implementación piloto del sistema de cancelación.	Administrativos, Área de servicio al cliente.	2 meses
Recogida de datos	Recolección de datos sobre la participación y satisfacción de los pacientes.	Encuestas, entrevistas	1 mes

3.5.2. Programa de Beneficios:

Fase	Actividades	Recursos	Tiempo
Investigación preliminar	Estudio de programas de incentivos similares en el sector salud.	Revisión bibliográfica	½ Mes
Diseño del programa	Definición de los beneficios e incentivos para los pacientes.	Reuniones, brainstorming	1 mes
Diseño del sistema	Definición del flujo para la gestión de incentivos.	Reuniones, brainstorming	1 mes
Implementación piloto	Implementación piloto del programa el 10% de los pacientes cancelados seleccionados aleatoriamente.	Administrativos, Área de servicio al cliente.	2 meses
Recogida de datos	Recolección de datos sobre la participación y satisfacción de los pacientes.	Encuestas, entrevistas	1 mes
Evaluación y ajustes	Análisis de datos y ajustes en el programa según feedback recibido.	Reuniones, brainstorming	1 mes
Implementación total	Despliegue del programa en toda la red de RedSalud.	Administrativos, Área Gerencial	2 meses

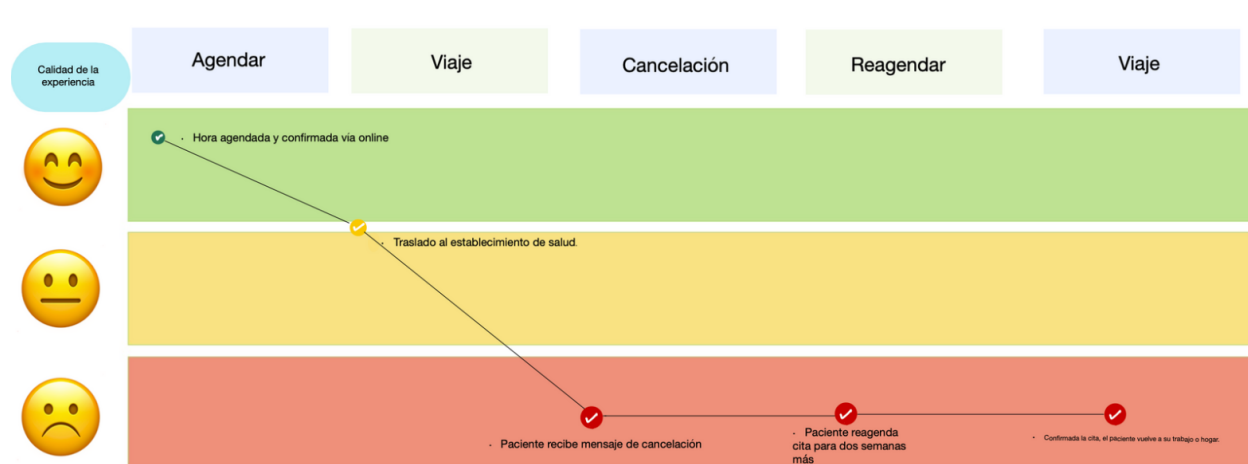
3.5.3. Aplicación RedConfirma:

Fase	Actividades	Recursos	Tiempo
Definición de requisitos	Reuniones con doctores y Gestores de agenda para definir los requisitos de la aplicación.	Entrevistas, reuniones	½ Mes
Diseño de la aplicación	Creación del diseño funcional y técnico de RedConfirma.	Software de diseño	1 mes
Desarrollo de la aplicación	Programación y pruebas de la aplicación.	Equipos informáticos	2 meses
Capacitación	Capacitación a los doctores sobre el uso de RedConfirma.	Sesiones de formación	1 mes
Implementación piloto	Prueba piloto de la aplicación.	Equipos informáticos	1 mes
Recogida de feedback	Recolección de feedback de los usuarios y realización de ajustes necesarios.	Encuestas, entrevistas	1 mes
Implementación total	Despliegue completo de RedConfirma en toda la red de RedSalud.	Administrativos, Área Gerencial, Equipos Informáticos	2 meses

Capítulos IV: Resultados de la Investigación.

Cancelar la cita de un paciente provoca una experiencia deficiente del cliente y reduce significativamente su satisfacción. Este inconveniente genera frustración, desconfianza y percepción negativa del servicio. La falta de cumplimiento con los horarios acordados puede afectar la relación a largo plazo entre el paciente y la empresa. Es esencial garantizar la puntualidad y el respeto a las citas programadas para mantener altos niveles de satisfacción y fidelidad.

A continuación, se presenta un diagrama con la experiencia del paciente actual:



En base a esto, y como resultado de esta investigación se creó un paquete de soluciones, enfocadas a la medición de indicadores clave de rendimiento (KPI) y el mejoramiento de la satisfacción del cliente, mediante el uso de herramientas informáticas recomendadas con su plan de implementación. Este paquete consta de tres soluciones que se aplican en distintas fases del proceso de cancelación que tiene la empresa.

La primera solución trata de una aplicación que permite, entre otras cosas, saber si el profesional de la salud mantendrá o no su agenda diaria de pacientes. Si llegase a haber un cambio en la agenda, el médico puede entrar en esta aplicación y realizar las modificaciones pertinentes a su horario para que los pacientes puedan ser notificados de la cancelación de su cita.

La segunda solución consiste en la implementación de un *Certificado de Anulación de Hora*. Muchas veces los pacientes piden permisos en sus empleos para poder asistir a sus citas médicas y no tienen cómo comprobar que efectivamente estuvieron en la hora programada. Ahora, poniéndose en la posición de que asistieron a esa cita, pero esta fue cancelada, el paciente no puede recuperar las horas perdidas debido a la suspensión de la hora. Es por esto que el *Certificado de Anulación de Hora* está hecho para aquellos pacientes que necesitan un documento que acredite su ausencia laboral por un determinado periodo de tiempo.

La tercera solución trata de la implementación de un programa de beneficios que buscan mejorar la experiencia del paciente una vez que les fue cancelada su hora médica original y reagendaron su cita para el mismo día, horas más tarde. Una vez reagendada la hora, el paciente puede optar por dos beneficios: descuento en ticket de estacionamiento o un vale de alimentación para la cafetería de la clínica.

4.1. Objetivo 1: Aplicación RedConfirma

Debido a la cantidad de citas canceladas con poca antelación de parte de los médicos, se crea esta aplicación que tiene como objetivo minimizar la cancelación de emergencia de los doctores. Su funcionamiento empieza cuando manda una notificación a los usuarios, en este caso los doctores, para que sea confirmado el horario del día siguiente, dándole las opciones de mantener o modificar su agenda. Suponiendo que se quiere modificar la agenda, la aplicación se va a la sección de *Cancelación de Cita* en donde se debe seleccionar fecha y horario de la cancelación, especificar si cuenta con la aprobación del coordinador, el motivo de la suspensión y, como plus, cuándo y en qué horario se desea recuperar la cita.

Además de esto, está la opción de *Cancelación de Emergencia* para situaciones en que, por motivos de fuerza mayor, los médicos tengan que cancelar de manera rápida sus citas. Este apartado también cuenta con la fijación de día y horas a cancelar, pero a diferencia del anterior, no es necesario establecer el horario de recuperación en seguida, sino que se puede cancelar inmediatamente.

Para desarrollar la aplicación y la interfaz de análisis de los administradores, se debe contratar un desarrollador y un UX, los cuales estimamos que al cabo de 3 meses pueden tener la aplicación operativa, esto tendría un costo de \$1.200.000 mensual por el desarrollo de la aplicación y los costos de mantenimiento anualmente representan el 20% de la creación de la aplicación, esto serían 720.000 de manera anual, o en otras palabras 60.000 mensual, este costo de mantenimiento considera las actualizaciones de sistemas, mantenimiento de aplicación y el mantenimiento de la aplicación en las tiendas como Apple Store y Google Play.

4.1.1. Resultados de Aplicación RedConfirma

Como resultado de esta aplicación se espera:

- Generar un flujo de información más rápido para los gestores de agenda.
- Minimizar las anulaciones en el mismo día, ya que la notificación le recuerda al médico que debe refrescar su agenda.
- Maximizar horarios de recuperación, considerando que el índice de recuperación es de un 2% y la aplicación te incita a recuperar horario.

- Manejo de flujo para el administrador de la aplicación que tendrá el repositorio de datos que la aplicación obtenga.

4.2. Objetivo 2: Constancia de anulación de hora

Como se ha mencionado anteriormente, las citas anuladas ocasionan insatisfacción en aquellos pacientes que asisten a la clínica para ser atendidos tal y como lo agendaron por vía online. Sin embargo, este documento se entrega a los pacientes que, habiendo asistido a la clínica para una cita programada, se encuentren con que su hora ha sido anulada. Éste sirve como respaldo para demostrar que el paciente estuvo presente en la clínica a la hora acordada, a pesar de que la cita no pudo llevarse a cabo.

El propósito principal de la constancia de anulación de hora es proporcionar una prueba tangible de que el paciente cumplió con su parte del compromiso al asistir a la cita. Esto es especialmente útil en situaciones donde el paciente necesita justificar su ausencia laboral o académica debido a la cita médica, y la anulación de última hora podría afectar su situación personal o profesional.

Este documento incluiría:

- 1.- **Nombre del paciente:** Para identificar al paciente afectado.
- 2.- **Fecha y hora de la cita anulada:** Para especificar cuando ocurrió la cita y cuando fue anulada.
- 3.- **Nombre del especialista:** Para identificar el doctor que se le adjudica esta responsabilidad para una futura recuperación de la hora anulada.
- 4.- **Motivo de la anulación:** Si está disponible, se puede incluir una breve explicación del porqué de la anulación.
- 5.- **Firma del doctor y sello de la clínica:** Para autenticar la validez del documento.

Este documento es una herramienta importante para mantener la transparencia y la confianza entre la clínica y los pacientes, asegurando que los pacientes tengan una justificación oficial en caso de necesitarla.

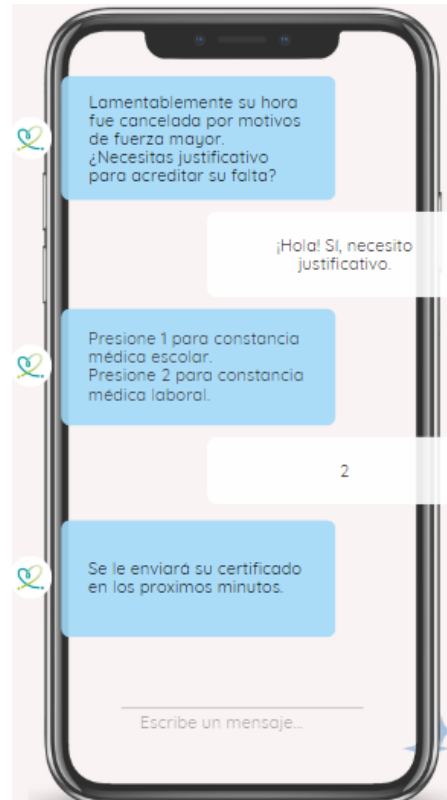
Para la implementación de esta solución se considera contratar un Bot de mensajería, el cual pueda generar la constancia y enviarla en formato pdf de manera automática con los datos proporcionados desde una base de datos. Dentro de la investigación económica, el Bot que satisface las necesidades anteriormente expuestas es el de la empresa Amazon Lex el cual tiene un valor de 1,5 dólares por 2.000 mensajes. Considerando que de 60 cancelaciones de emergencias solo 10 fueron canceladas con menos de 45 minutos de anticipación, la muestra se pacientes es baja.

4.2.1. Resultados esperados.

La implementación de la constancia de anulación de hora tiene varios beneficios esperados tanto para los pacientes como para la clínica. Como, por ejemplo:

- 1.- **Mejora de la satisfacción del paciente:** ya que, al proporcionar este documento, se demuestra a los pacientes la transparencia y la confianza en los servicios de la clínica, ocasionando una baja reducción de frustraciones de los pacientes ya que contarán con esta prueba tangible.
- 2.- **Justificación ante terceros:** los pacientes pueden utilizarlo para justificar su ausencia en el trabajo o en la escuela evitando posibles conflictos o penalizaciones. Además, facilita la gestión de permisos respaldando la situación del paciente.
- 3.- **Mejor gestión operativa:** La emisión de este documento permite a la clínica llevar un registro detallado de las anulaciones, lo que puede ser útil para el análisis y la mejora de procesos internos.
- 4.- **Incremento de la reputación de la clínica:** Mostrar una actitud proactiva y responsable frente a las anulaciones lo que refuerza la imagen de la clínica y la ética de los profesionales. Esto también causaría la fidelización de los pacientes, ya que este documento se transmitiría.
- 5.- **Reducción de conflictos y reclamaciones:** Contar con un documento oficial reduce la posibilidad de malentendidos y conflicto entre los pacientes y la clínica, ya que se proporciona una prueba clara de la anulación y la asistencia del paciente.

Los mensajes serían de la siguiente manera:





Constancia de Asistencia a Cita Médica Cancelada

Fecha: 26 de junio de 2024

Estimado/a,

Por medio del presente, se certifica que el Sr. Juan Pérez, con documento de identidad número 12345678, asistió a nuestra clínica a las 9:30 am el día 26 de junio de 2024 para una cita médica programada con la Dra. María Gómez.

Lamentablemente, la cita fue cancelada debido a una emergencia médica que requirió la atención inmediata de la Dra. Gómez, y no fue posible una cita en la misma especialidad y para la fecha de hoy.

Atentamente,

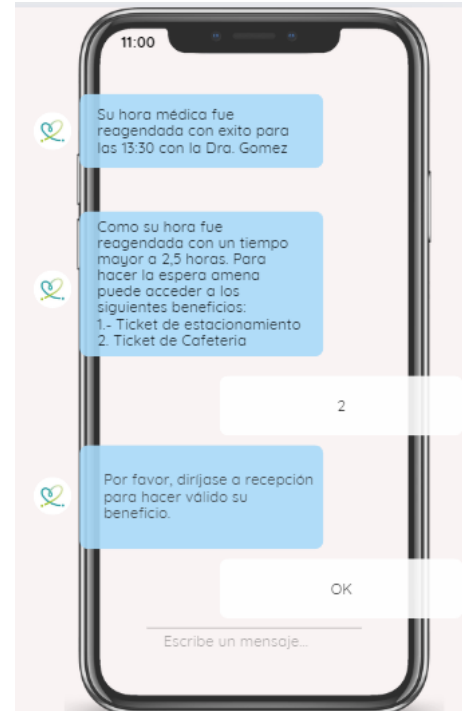
Carlos López
Gerente Administrativo
Clínica RedSalud.

El paciente le da la notificación de que su hora se anuló por fuerza mayor, por lo que le consulta si necesita este documento para justificar su inasistencia en su lugar de trabajo, que indica el paciente al responder que el documento que desea es el de constancia para el trabajo. Luego de eso, a través de este mismo chatbot se le envía el documento con los datos correspondientes a la anulación (datos personales, fecha y hora de la cita anulada, doctor, etc).

4.3. Objetivo 3: Programa de Beneficios

Como se menciona anteriormente, el programa de beneficios está diseñado para mejorar la experiencia de los pacientes. Cuando una cita es cancelada y el paciente que está en la instalación consigue reagendar para el mismo día, pero debe esperar entre dos horas y media y cuatro horas, tiene la opción de elegir entre los dos beneficios que tiene este programa: descuento de \$3.000 en el ticket de estacionamiento o un ticket con monto de \$5.000 de uso libre en la cafetería de la clínica.

El funcionamiento de este programa empieza cuando el paciente reagenda. El bot implementado en RedSalud manda un mensaje vía WhatsApp confirmando la hora reagendada, luego manda un mensaje con las opciones a elegir del paciente, el cliente elige y el bot manda las indicaciones para conseguir el beneficio.



Mensajes Bot, Programa Beneficios

Para la implementación de este programa es necesaria una inversión, por lo que a continuación se presenta el impacto económico de esta, bajo el supuesto de que el 30% de los pacientes cancelados fue reagendado para el mismo día, y que de este 30%, 60% elige la opción de ticket de alimento y el 40% escoge el descuento en estacionamiento:

	Ponderacion	Valor Beneficio
Almuerzo	60%	\$ 5.000
Estacionamiento	40%	\$ 3.000

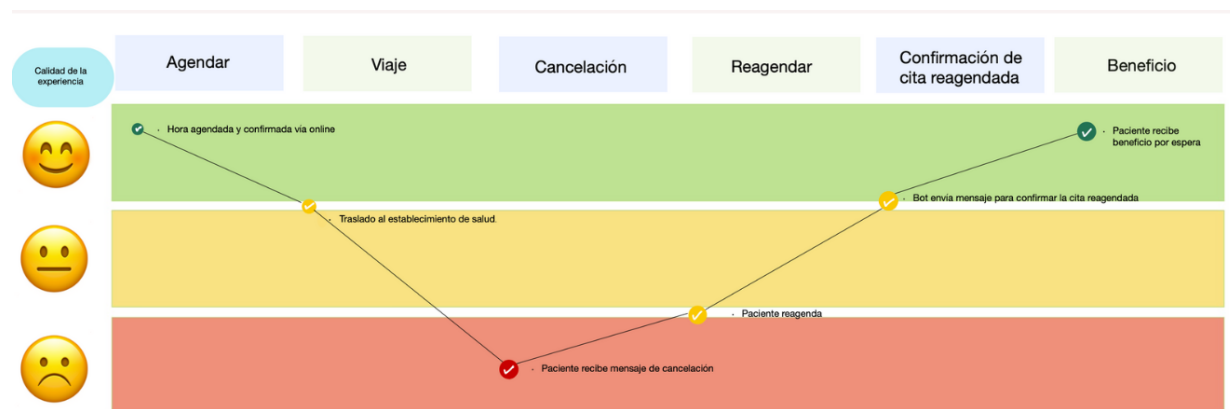
Mes	Pacientes Anulados Totales	Pacientes Reagendados (30%)	Cantidad Tikets Almuerzo	Cantidad Tikets Estacionamiento	Costo Total
Julio	299	90	54	22	\$ 333.684
Agosto	522	157	94	38	\$ 582.552
Septiembre	421	126	76	30	\$ 469.836
Octubre	749	225	135	54	\$ 835.884
Noviembre	629	189	113	45	\$ 701.964
Diciembre	612	184	110	44	\$ 682.992
Promedio					\$ 601.152

Impacto Económico, Programa de Beneficios

4.3.1. Resultados del Programa de Beneficios

Con la implementación de este programa se espera que mejore la experiencia del paciente al ofrecer una compensación tangible por la espera, incrementar la satisfacción y lealtad del paciente hacia RedSalud. Además, con la automatización del proceso mediante un bot de WhatsApp, agilizar la comunicación y reducir la carga administrativa. Económicamente, se debe considerar la inversión inicial y los costos recurrentes de los beneficios ofrecidos, pero también el potencial aumento en la retención de pacientes y la mejora en la percepción del servicio. Bajo el supuesto de que el 30% de los pacientes cancelados sean reagendados y de estos, el 60% elija el ticket de alimento y el 40% el descuento en estacionamiento, se espera que los beneficios superen los costos, mejorando la satisfacción y posiblemente aumentando la demanda de servicios.

Finalmente, con la implementación del paquete de soluciones se espera que el recorrido del paciente sea el siguiente:



Conclusión

La implementación del programa de beneficios, diseñado para mejorar la experiencia del paciente ante la cancelación de citas, tiene un impacto positivo en varios aspectos clave del servicio de salud ofrecido por RedSalud. Se espera que, al proporcionar opciones de compensación como descuentos en estacionamiento o vales de consumo en la cafetería, los pacientes se sientan más valorados y atendidos, lo que incrementa su satisfacción y lealtad hacia la clínica. Además, la automatización del proceso a través de un bot de WhatsApp agiliza la comunicación y reduce la carga administrativa, permitiendo una gestión más eficiente.

Económicamente, aunque el programa requiere una inversión inicial y costos recurrentes asociados a los beneficios ofrecidos, se anticipa que estos serán superados por los beneficios derivados, tales como una mayor retención de pacientes y una mejora en la percepción del servicio. Con una estimación de que el 30% de las citas canceladas se reagenden para el mismo día y que de estos, el 60% elija el ticket de alimento y el 40% el descuento en estacionamiento, el programa no solo mejora la satisfacción del paciente, sino que también puede potencialmente aumentar la demanda de servicios.

En resumen, el paquete de soluciones propuesto, que incluye la implementación de la aplicación RedConfirma, el Certificado de Anulación de Hora y el Programa de Beneficios, constituye una estrategia integral para abordar la problemática de las cancelaciones de citas. Estas soluciones no solo promueven una mayor puntualidad y responsabilidad entre los pacientes y profesionales de salud, sino que también facilitan una mejor planificación y utilización de los recursos médicos disponibles, fortaleciendo así la competitividad y sostenibilidad de RedSalud en un entorno dinámico y exigente.

Recomendaciones.

Como se ha expuesto a lo largo de este documento, recomendamos realizar el pilotaje de las 3 soluciones, asegurándose de que cada una de ellas, cumpla su objetivo específico y en conjunto cumpliendo con el objetivo general, para eso se presentan las siguientes recomendaciones:

Para observar y cuantificar el impacto del producto final, se recomienda a RedSalud realizar un plan piloto que implemente tres soluciones específicas a una escala reducida, específicamente con el 10% de los clientes reagendados. Este enfoque permitirá evaluar la efectividad de los beneficios tanto para los pacientes como para la clínica.

Objetivos del Plan Piloto

- Evaluar la efectividad de las soluciones propuestas.
- Medir el impacto en la satisfacción del paciente.
- Identificar áreas de mejora y posibles inquietudes.

Principales pasos para la implementación:

Selección de la muestra: Identificar el 10% de los clientes que serán parte del plan piloto, asegurando que la muestra sea representativa de la diversidad de pacientes atendidos por la clínica.

Implementación de las soluciones: Aplicar las tres soluciones propuestas de manera coordinada, asegurando que todo el personal involucrado esté capacitado y al tanto de los cambios implementados.

Recolección de datos: Desarrollar una encuesta de satisfacción para aquellos clientes que participen en el plan piloto, recopilando datos cualitativos y cuantitativos sobre la experiencia del paciente y la efectividad de las soluciones.

Análisis de resultados: Evaluar los resultados de las encuestas y otros datos recopilados, identificando patrones y tendencias que indiquen mejoras o áreas problemáticas.

Encuesta de Satisfacción: La encuesta de satisfacción es una herramienta crucial para evaluar el éxito del plan piloto. Debe incluir preguntas que aborden:

- La facilidad de reagendar citas.
- La calidad de la atención recibida.
- La percepción de mejoras en el servicio.

Posterior a la implementación, se deben realizar las siguientes acciones:

Monitoreo continuo: Establecer un sistema de monitoreo continuo para rastrear el KPI de horarios bloqueados y otros indicadores relevantes, ajustar las estrategias en tiempo real según los datos recopilados.

Capacitación del personal: Asegurar que todo el personal esté bien informado y capacitado sobre las nuevas soluciones y procedimientos, fomentando una cultura de mejora continua y adaptabilidad.

Comunicación con los pacientes: Mantener una comunicación clara y abierta con los pacientes sobre las nuevas soluciones y cómo estas mejoran su experiencia. Recoger feedback constante para realizar ajustes necesarios.

Evaluación y escalabilidad: Tras la finalización del plan piloto, realizar una evaluación exhaustiva de los resultados. Escalar las soluciones implementadas de manera gradual, asegurando que las mejoras observadas se mantengan y amplíen a toda la red de clínicas.

Implementar este plan piloto permitirá a RedSalud no solo evaluar la efectividad de las nuevas soluciones, sino también asegurar una transición suave y beneficiosa tanto para los pacientes como para la propia organización.

Referencias Bibliográficas.

Porter, M. E., & Teisberg, E. O. (2007). Redefinición de la atención de la salud: crear competencia basada en el valor. Harvard Business Review Press.

Pérez Campos, C. (2012). "La satisfacción del paciente como indicador de calidad asistencial". Revista de Calidad Asistencial, 27(5), 303-305.

Vega, C. (2010). "Medición de la satisfacción del paciente y mejora de la calidad en los servicios de salud". Gaceta Sanitaria, 24(3), 132-136.

Pereda, S., & Berrocal, F. (2014). Gestión de Recursos Humanos por Competencias: Teoría y Práctica. McGraw-Hill Interamericana.

O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2006). Administración de sistemas de información. McGraw-Hill Interamericana.

Cervera Oliver, M. A., & Schlesinger, M. W. (2006). Investigación de mercados: técnicas para la toma de decisiones empresariales. Esic Editorial.