

# IV Congreso Nacional de Atención Sanitaria al Paciente Crónico



## **NUEVAS COMPETENCIAS**

*Relación Profesional-paciente en los nuevos escenarios tecnológicos*

Dra. Clara M<sup>a</sup> Esteban Escobar. Directora Médica.  
Servicio de Promoción de la Salud. Sanitas Seguros

Sanitas 

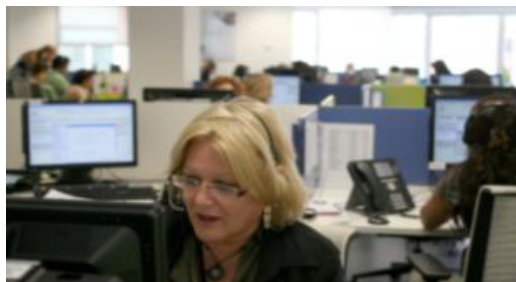
## ASESORÍA DE SALUD Y CONSEJO SANITARIO

**Sanitas responde** es un programa que proporciona servicios de apoyo para la gestión de las **enfermedades crónicas**, mediante una asesoría telefónica llevada a cabo por enfermeras **especialmente entrenadas** y apoyadas por otros profesionales (nutricionistas y psicólogas), que ofrecen al cliente un **seguimiento personalizado y continuo** del cuidado de su salud a través de :

- Promoción del **autocuidado**
- **Información y apoyo** para entender su patología con campañas específicas
- Ayuda en la **toma de decisiones** a aquellos pacientes que estén enfrentándose a decisiones de salud sobre cirugía tratamientos o procedimientos diagnósticos.
- Asesoría **en estilos de vida saludable y cambios de hábitos** para tener mejor salud

## VÍAS DE COMUNICACIÓN

### PLATAFORMA MULTICANAL DE ATENCIÓN SANITARIA



Call center asesoría de salud



Plataforma web



Call center urgencias y  
atención médica 24h



Telemonitorización

## ASESORÍA DE SALUD PROFESIONAL

**OBJETIVO:** Guiar a los clientes para alcanzar una salud y una asistencia óptima en la que ellos estén implicados y participen.

A través de técnicas de comunicación de **coaching**, se ayuda al cliente a definir una asistencia eficaz y planes para conseguir mayor grado de salud y bienestar.

### COMO:

- A través del teléfono y de la Web 2.0
- Con una herramienta informática adecuada (**CRM**) que ayuda al asesor de salud
- Estilo de comunicación distinto, **LA ASESORIA DE SALUD**

## WEB SANITAS RESPONDE 2.0. ASESORÍA ONLINE

- Una web con **verdadero valor**:
  - **Información** de salud.
  - **Aplicaciones** para el control de la salud.
  - Asesoría de salud on line: los asesores de salud de Sanitas Responde **detrás de la web**.
- Nuevos servicios: seminarios online, test de salud, atención médica...

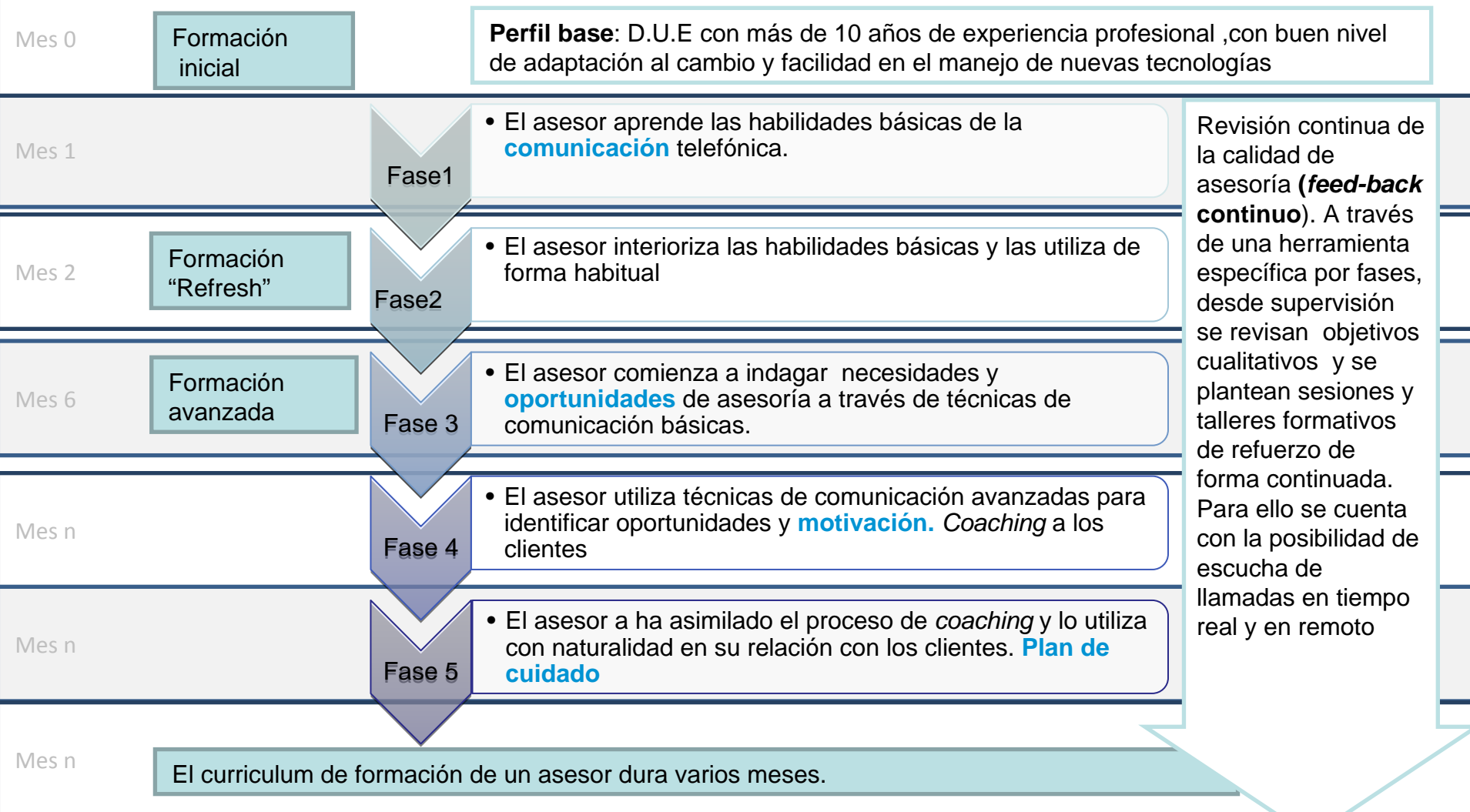




## PLAN DE FORMACIÓN ASESORES/AS DE SALUD

- Formación en técnicas y habilidades comunicativas: Excelencia telefónica y técnicas de atención al cliente. Habilidades en motivación a terceros.
- Formación en contenido técnicos y operativos
- Formación en contenidos médicos
- Plan de desarrollo individual

## Plan de formación asesores/as de salud





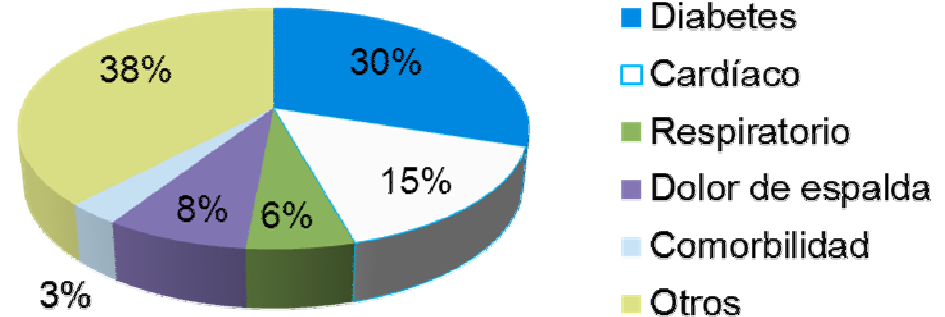
## Resultados ; Más de 40.000 clientes se han beneficiado

Servicio a 1.4 M clientes

Target crónicos 390.000

28.514 clientes asesorados

32 enfermeras/2 nutricionistas  
/2 psicólogas



### Ahorro (RCT)

3,6% reducción media del coste médico en clientes adheridos<sup>1</sup>

Disminución de admisiones hospitalarias, visitas a urgencias y consumo de pruebas diagnósticas.

### Satisfacción<sup>2</sup>

- 94% de los pacientes están **satisfechos o muy satisfechos** con el programa (↑ 2010)
- 71% consideran que el este servicio es **importante** para ellos (↑ 2010)
- 86% **recomendarían** el programa (↑ 2010)

1. En grupo de intervención frente al gasto medio del grupo de control según los resultados del ensayo aleatorizado caso-control (RCT)

2. Según última encuesta de satisfacción.

## SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD

### Atención profesional

#### Personalizada y multicanal

(teléfono, internet, email, SMS,  
redes social)

### Programas de prevención y cuidado de la salud

Personalizados, cómodos para el  
cliente, de ámbito nacional y con  
capacidad de segmentación.



## SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD

### Gestión de casos graves

Conjunto de medidas personalizadas para facilitar a cada paciente la mejor alternativa asistencial, dentro de nuestro sistema, consiguiendo:

- Aumento de la calidad asistencial
- Optimización de recursos
- Reducción de costes

### Promoción de la salud

- Nutrición
- Psicología
- Tabaco
- Programa para la atención a personas mayores

#### Resultados 2011

- Atendidos el 8% de los casos graves de la cartera
- Ahorro por paciente: 8 veces el gasto médico promedio

# IV

## Congreso Nacional de Atención Sanitaria al Paciente Crónico



GRACIAS POR SU ATENCIÓN  
Dra Clara M. Esteban Escobar  
[cmesteban@sanitas.es](mailto:cmesteban@sanitas.es)

