

Résumé

Les maladies chroniques constituent l'un des problèmes actuels majeurs du système de santé publique. L'incorporation des nouvelles technologies pour la prévention et le suivi de ces maladies permet le développement d'un système complet d'aide à la décision pour stratifier les risques, fixer les objectifs de traitement et vérifier leur conformité avec les fréquences prédéterminées, amélioré la capacité d'intégrer les patients a programmes de prévention.

Materiales y métodos:

Se describen las diferentes estrategias de fidelización a programas preventivos en grupos de pacientes pertenecientes a tres aseguradoras de salud públicas y privadas de Argentina.

Fidelización: aceptación por parte de la población objetivo a participar del programa preventivo, asistiendo a la cita o turno asignado con el médico monitor del programa.

Grupo 1: obra social estatal sin prestadores propios. Se incorporaron al "Programa de Seguimiento de Diabetes", 12.000 pacientes con diagnóstico conocido de diabetes, con una duración del programa de 4 años.

Grupo 2: aseguradora de salud con prestador propio. Se incorporaron 1.117 pacientes con diagnóstico conocido de diabetes, durante un período de seguimiento de 4 años.

Grupo 3: obra social privada con prestadores propios y no propios. Se incorporaron 29.987 afiliados al "Programa de Seguimiento Integral del Adulto", con un seguimiento de 1 año y 6 meses.

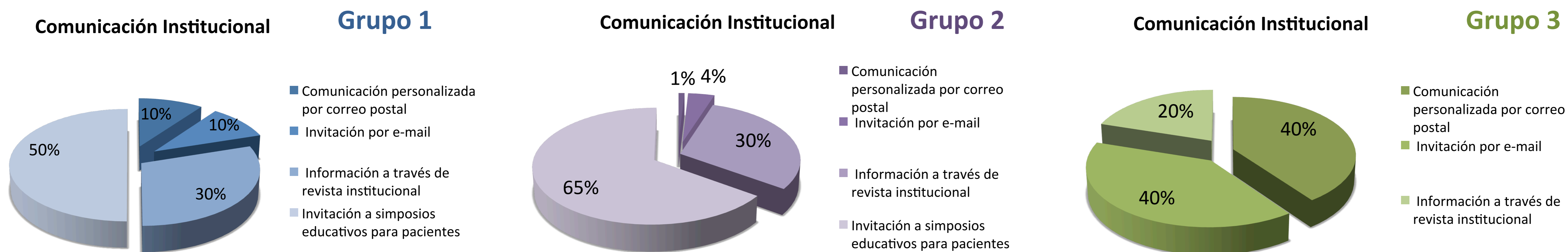
Para el seguimiento y fidelización de los pacientes a los programas se utilizó un sistema informático en entorno web, conectado con la agenda médica y con un sistema de CRM (customer relationship management) que gestionó el seguimiento proactivo y longitudinal de los pacientes. En los tres grupos se implementó la metodología de asistencia a consultas médicas periódicas con médicos monitores de cada uno de los programas.

Se relevó el total de pacientes incorporados a cada programa y las estrategias aplicadas en cada caso, evaluando el impacto de las mismas en la fidelización de la población al programa.

Se realizó una encuesta sobre análisis de aceptación del programa a pacientes y médicos monitores.

Estrategias Implementadas:

- **Acciones de Comunicación INDIRECTA:** Distribución de métodos de comunicación del programa en la población objetivo.



Resultados de Encuesta: "Análisis de aceptación del Programa"

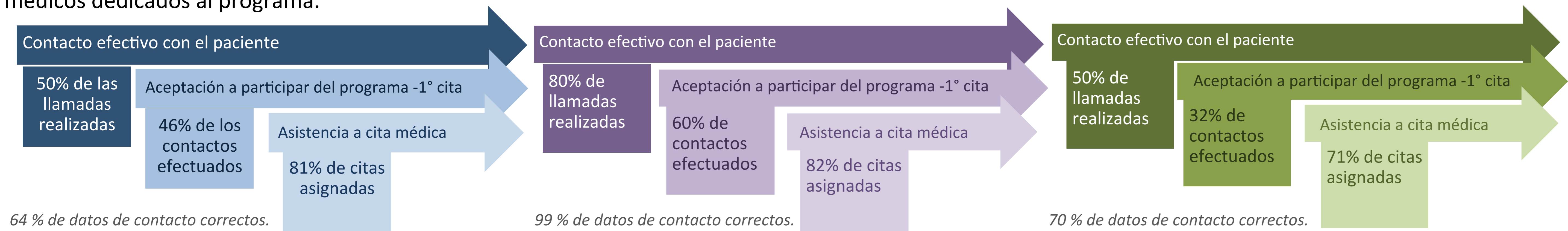
- El 80% de los pacientes encuestados dijo que fue importante haber recibido una clara explicación del objetivo y metodología del programa.

- El 98% de los encuestados indicó que la comunicación con el profesional se realizó con un lenguaje claro evacuando todas sus dudas.

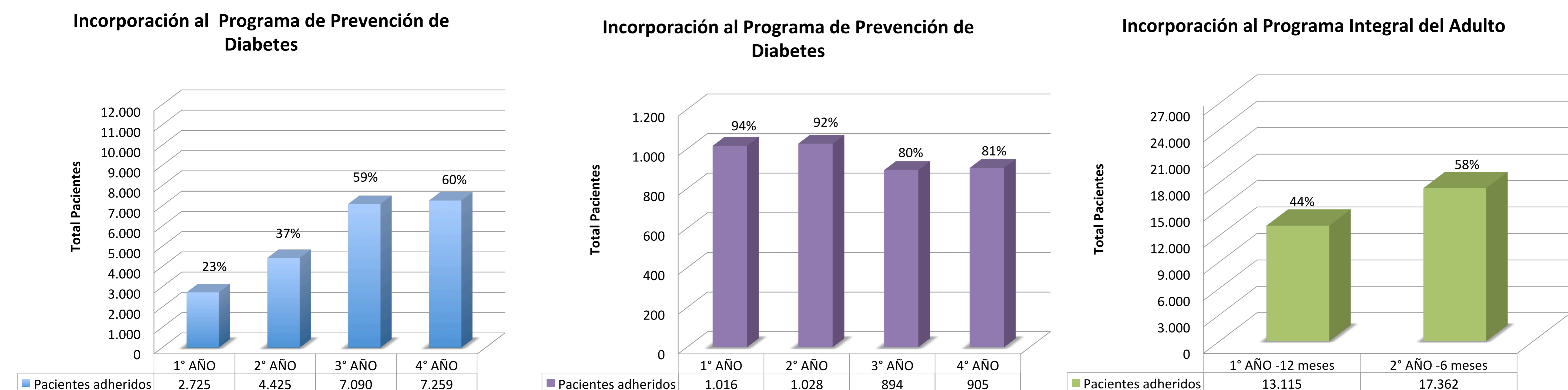
- El 91% manifestó que una de las razones motivacionales fue haber recibido un informe completo sobre resultados y recomendaciones acorde a la información relevada.

- El 97% de los pacientes atendidos por el médico monitor acordó continuar en el programa.

- **Acciones de comunicación DIRECTA:** Resultados de contacto directo con el afiliado, realizado a través de un contact center experto y de profesionales médicos dedicados al programa.



- **Evolución Temporal de Incorporación al Programa:**



La incorporación progresiva se obtuvo mediante una optimización en la calidad de los datos de contacto y un aumento de las acciones de comunicación a través de invitaciones a programas educativos para la salud.

Grupo de pacientes atendidos dentro de la misma institución, con buena aceptación inicial al programa e invitación continua a programas educativos para la salud.

En este grupo de afiliados se realizó una intensa comunicación institucional previa a la implementación del Programa que logró una buena aceptación inicial.

Conclusiones:

De acuerdo a nuestra experiencia, la fidelización a los programas preventivos dependerá de:

- 1- La valoración que haga la población sobre la información previa recibida acerca de las características, objetivos y metodologías del programa.
- 2- La percepción de un beneficio concreto que justifique el tiempo que se le requiere para participar en el programa.
- 3- Retroalimentación al paciente mediante la generación de reportes de resultados y recomendaciones para que el paciente pueda conocer y seguir su evolución.

Luego de ser incorporados al programa, la mayor parte de los pacientes permanecen en el mismo.