

Curso **virtual**

Patient Experience Management

Transformando la
Experiencia del Paciente

Sé lo que el **mundo necesita.**



 **Universidad de
los Andes**
Colombia

**Executive
Education**
Facultad de Administración

En alianza con:

**Facultad
de Medicina**



Transforma la atención médica y haz de cada interacción una experiencia de bienestar.

Acerca del curso

En la actualidad, está creciendo el número de instituciones de salud que le dan relevancia a la experiencia del paciente. Esta experiencia, según la AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality), cubre la variedad de interacciones que los pacientes tienen con el sistema de salud, incluida la atención que reciben de los planes de salud, de los médicos y de las enfermeras. Además del personal de los hospitales, los consultorios médicos y otros centros de atención médica.

Trabajar desde la estrategia organizacional en lo mencionado anteriormente permite darle un sentido más humano a la atención y reducir los problemas de satisfacción de las expectativas de los pacientes, que pueden terminar en problemas

legales. Además, contribuye al aumento de la productividad económica y potencia la posibilidad de llegar a ser un referente en el área de la salud.

A partir de este panorama, este curso está orientado a entender y gestionar de manera integral la experiencia centrada en las expectativas de los pacientes. Para esto, el curso aborda herramientas y habilidades necesarias para la alta dirección y para las personas involucradas de manera directa e indirecta en los diferentes procesos de atención médica y administrativa de los pacientes. Incluyendo, además, todos los procesos de atención y soporte junto con la tecnología necesaria para gestionarlos.

Objetivo general

Incorporar en la estrategia organizacional las herramientas que brinda Patient Experience Management (PEM) para agregar valor en los procesos de atención de los pacientes.

Objetivos específicos

- Entender las implicaciones de la experiencia centrada en los pacientes, identificando las actitudes, comportamientos, procesos y recursos necesarios para brindar experiencias de bienestar.
- Conocer y entender las herramientas utilizadas en Customer Experience Management (CEM) aplicables a la gestión de la experiencia del paciente.
- Comprender las necesidades actuales de los pacientes sobre la atención en los diferentes servicios de salud.
- Identificar las barreras para brindar un servicio al paciente de alta calidad, así como identificar posibles soluciones que mejoren su experiencia y satisfacción.

Contenido:

Módulo I: Factores estratégicos para el crecimiento a través de la gestión de la experiencia del paciente

- Conocer fortalezas y oportunidades de mejora de la compañía
- Comprender la competencia
- Recopilación y protección de datos
- Beneficios esperados
- Liderazgo para la experiencia

Sesión II: Contextualización de la importancia de la experiencia del paciente

- La experiencia del paciente, su familia y cuidadores como indicador de calidad
- Atención centrada en la persona. Caso: Planetree
- Herramientas para medir la expectativa de los pacientes en relación con la experiencia
- Rol de los líderes para mejorar la experiencia del paciente en su cultura organizacional

Sesión III: Qué es y qué no es PEM

- ¿Qué es la Experiencia del Paciente?
- Experiencia del paciente Vs. Satisfacción del paciente
- El impacto de las emociones en la experiencia
- Framework de una estrategia centrada en la experiencia del paciente
- Roles en la gestión de la experiencia: Paciente, Generador y Habilitador

Contenido:

Sesión IV: Hacia una cultura centrada en el paciente

- Empatía con el paciente en los procesos
- Escucha y acción en función de los comentarios del paciente
- Desarrollo de una cultura de aprendizaje y mejora tomando como referencia otras organizaciones
- Desarrollo de estrategias operativas que ayudan a entender y generar consciencia en los trabajadores

Sesión V: Herramientas de diagnóstico y gestión de PEM

- Arquetipos
- Patient Journey Map
- Blueprint de Servicios
- VoP (Voice of the Patient)

Sesión VI: Herramientas para el rediseño de procesos de la experiencia del paciente

- Design Thinking: Customer Journey
- Metodologías ágiles

Sesión VII: Cómo la tecnología puede mejorar la experiencia del paciente en el manejo administrativo

- Inteligencia Artificial
- Uso de aplicaciones digitales
- Bots para autorizaciones, manejo de data, gestión predictiva y programación inteligente

Contenido:

Sesión VIII: Cómo la tecnología puede mejorar la experiencia del paciente en el diagnóstico y manejo médico

- Ejemplo de nuevas tecnologías de diagnóstico remoto
- Aplicación de sensores e Inteligencia Artificial en los diagnósticos médicos
- Bioimpresión en 3D
- Medicina de precisión
- Salud móvil

Sesión IX: Buenas prácticas en el rediseño de procesos de atención al paciente

- Bienestar: Salas de bienvenida y musicoterapia
- Atención en salud: atención domiciliaria, telesalud, CAPs, clínicas especializadas

Sesión X: Taller práctico para el avance en la creación de la nueva experiencia

- Caso modelo: ejemplo práctico para aplicar en el desarrollo de experiencia en el que se está trabajando
- Mesas de trabajo por grupos con la guía del profesor

Sesión XI: Presentación de trabajos y retroalimentación



Dirigido a:

Este curso está dirigido a profesionales de las distintas áreas de la salud que tienen la responsabilidad de administrar o gestionar la experiencia del paciente.

Metodología

El curso priorizará el aprendizaje activo de los participantes; por esta razón, las sesiones combinarán el componente teórico y el componente práctico para potenciar la apropiación del conocimiento.

Además, los participantes desarrollarán un trabajo integrador, que consiste en el rediseño de una experiencia a partir de un caso-problema que identifiquen en la organización de la que forman parte.

Duración

39 horas (33 horas sincrónicas y 6 horas de trabajo individual).

Certificación

Se otorgará un certificado de asistencia y aprobación a quienes participen en mínimo el 80% de las sesiones programadas y aprueben el trabajo integrador del curso.

Profesores

Fabián Ruiz

MBA con grado Cum Laude de la Universidad de los Andes, Coach certificado por la Universidad de California-ADEN y con certificados del Advanced Management Course de Babson College & Duke University y del Programa de Alta Gerencia de la Universidad de los Andes. También, posee una especialización en Gerencia de Mercadeo de la Universidad del Rosario. Cuenta con más de 20 años de experiencia en diferentes posiciones gerenciales y de mercadeo estratégico y operativo, posiciones que ha complementado con funciones de coach y mentor para el desarrollo de talento.

Escritor de los libros: Experiencias que Marcan tu Diferencia y Tu Marca Personal en Acción. Fue Gerente de Marketing y Desarrollo de Negocios en SIEMENS para la región Austral-Andina, así como Gerente General a nivel regional de diferentes Unidades Estratégicas de Negocio y coordinador corporativo de los programas de Account Management y Customer Experience Management. En esta misma organización, ocupó el cargo de Gerente de Ventas y Canales de Distribución.

Leopoldo Ferrer

Médico anesthesiólogo de la Fundación Santa fe de Bogotá, cursando actualmente maestría en educación, es profesor clínico de la facultad de medicina de la Universidad de los Andes. Fue coordinador académico de la especialización de Anestesiología con la Universidad de el Bosque. Actualmente se desempeña como subdirector de gestión clínica del Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá.



Profesores

Luis Acosta

MBA de la Universidad de los Andes, Magíster en Marketing Digital de la Universidad Central de Cataluña; con estudios en Disrupción Digital para estrategias de Transformación Digital de la Universidad de Cambridge. Lideró proyectos digitales en empresas multilatinas y Fortune 500 como Accenture. Gestor del 1er Manifiesto de Transformación Digital en Colombia, sentando las bases para una hoja de ruta para el desarrollo del ecosistema digital del país. Paralelamente, participa activamente acelerando modelos Start-Up y Fintech, (Apps.co, Innpulsa, Wayra de Grupo Telefónica, HubBog y BBVA Momentum).

Es conferencista de Transformación Digital de la Universidad de los Andes y ha formado más 200 empresas de 49 sub-industrias. Ha acompañado más de 7 proyectos de transformación digital en empresas del sector financiero, consumo masivo, industrial, entre otros.



Daniela Abril

Médica egresada de la Universidad de los Andes, especialista en medicina interna, trabaja como docente en la Facultad de Medicina coordinando los cursos de semiología en el pregrado. También trabaja en el área de hospitalización y consulta externa desde hace 3 años en la Fundación Santa Fe de Bogotá. Adicionalmente, ejerció como directora de pregrado de la Facultad de Medicina de la Universidad de los Andes durante 2 años, donde tuvo como principales retos la gestión de la pandemia y la reforma curricular. Actualmente, se encuentra adelantando estudios en la maestría de administración de empresas (MBA) en la Universidad de los Andes.



Profesores

Adriana Molano

Comunicadora Social con posgrado en Comunicación y Gestión Cultural en FLACSO, Magíster en Gerencia y Práctica del Desarrollo de la Universidad de los Andes. Es la fundadora de Olas Digitales, Centro Latinoamericano de Digital para el Desarrollo, espacio de dinamización de la conversación y la formación sobre tecnología y desarrollo. Ha estado a cargo de las áreas de transformación digital, estrategias y comunicación digital, comunicaciones y contenidos en diversas organizaciones. Actualmente, directora de Báltico Ideas, columnista y analista de tendencias de la revista Dinero del grupo Semana.



Luis Eduardo Pino

Es médico especialista con formación académica, clínica y administrativa. Su principal campo de interés son las enfermedades malignas en Hematología y Oncología. En el campo del tratamiento, está interesado en la oncología molecular, la medicina de precisión y la inmunoterapia contra el cáncer. En el ámbito administrativo se ha desempeñado como coordinador de servicios clínicos en hospitales de alta complejidad, asesor en diversos temas relacionados con sus competencias para entidades como Colciencias, Ministerio de Salud, Ministerio de Defensa, Industria Farmacéutica y Aseguradoras de Salud. Es un académico interesado en los temas de modelado de servicios de salud y desarrollo de gestión clínica aplicada, así como en la evaluación económica de nuevas tecnologías en salud desde el mundo de la Inteligencia Artificial.





FINANCIAL
TIMES

RANKING FT 2023

EDUCACIÓN EJECUTIVA PROGRAMAS ABIERTOS

No. **1** EN
COLOMBIA

Top. **28** A
NIVEL MUNDIAL

Valor programa: \$3.400.000 / 850 USD aprox.

*El valor en dólares es aproximado y depende la TRM del día y su moneda local.

Las fechas están sujetas a modificación. En el caso de algún cambio, se informará a las personas preinscritas a través de los medios suministrados en el momento de la inscripción.

Aplica descuento por pronto pago.

Universidad de los Andes
Facultad de Administración - Educación Ejecutiva
Calle 21 No. 1-20. Edificio SD. Piso 9
Línea de Información: (601) 332 4144 ext. 2444 o 1145
Línea gratuita nacional: 018000 123 300
e-mail: educacionejecutiva@uniandes.edu.co
<http://administracion.uniandes.edu.co>



Executive Education - Universidad de los Andes

