



SEMINARIUM®

OPEN
TRAINING

28 Y 29 | ENERO | 2016

SERVICIOS DE SALUD

ENFOCADOS EN LA EXPERIENCIA
DEL PACIENTE/CLIENTE

TEMÁTICA

Ante la hipersaturación de los servicios de salud y el aumento de las exigencias de los usuarios, la organización de salud debe mejorar sus servicios y prestaciones en forma continua. El innovador modelo propuesto en el training enfoca los servicios de salud al mejoramiento de la experiencia del paciente/cliente/persona y en la empatía de todo el personal. Mejorar la salud del paciente implica lograr su bienestar físico, mental, social y espiritual.

En la gestión estratégica del servicio de salud hay nuevos enfoques, métodos y técnicas. Comenzaremos de adentro hacia afuera: si la organización no está sana ¿cómo podrá curar a sus pacientes?

APUNTA A LAS SIGUIENTES ÁREAS FUNCIONALES



RECURSOS
HUMANOS



MARKETING



VENTAS

DOCENTE

JUAN PABLO BARBOZA

CONSULTOR, CAPACITADOR Y
SPEAKER INTERNACIONAL EN TEMAS
DE MANAGEMENT, INNOVACIÓN,
MARKETING Y COMUNICACIÓN.
DIRECTOR DE EPIC SCIENCE



Consultor del BID en programas de formación de Mujeres Ejecutivas y Empresarias en Latinoamérica. Speaker y Director de Programas para las siguientes escuelas de negocio internacionales: Seminarium Latinoamérica, ALTAG Latinoamérica, CESA Colombia, B&T Meetings Perú y PTF Paraguay.

FORMACIÓN ACADÉMICA:

- Executive MBA de la Universidad Francisco de Vitoria (España).
- Master en Dirección de Empresas de la Universidad Católica de Córdoba (Argentina).
- Master en Comunicación Corporativa de la Universidad Juan Agustín Maza (Argentina).
- Licenciado en Comunicación Social.
- Periodista. Publicista.



CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN
EMITIDO POR **SEMINARIUM.**

INFORMACIÓN GENERAL

28 | 29
ENERO

Los trainings ofrecen una metodología de aprendizaje dinámica y práctica. Entregan técnicas y herramientas de aplicabilidad inmediata para una mejora continua en tu empresa.



HOTEL PLAZA EL BOSQUE

AV. MANQUEHUE 656 | LAS CONDES | SANTIAGO

JUEVES 28 | ENERO

08:00 A 09:00

REGISTRO

SESIÓN
01

09:00 A 11:00

NUEVOS MODELOS DE SALUD ENFOCADOS EN LA EXPERIENCIA

- El paciente/cliente/persona.
- Construcción de la experiencia del paciente.

11:00 A 11:30

COFFEE & NETWORKING BREAK

SESIÓN
02

11:30 A 13:30

GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE/CLIENTE

- Circuitos neurofisiológicos.
- Zonas emocionales.

13:30 A 14:30

NETWORKING LUNCH

SESIÓN
03

14:30 A 16:30

GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

- Gestión de servicios de salud a través del Modelo TouchPoints® de Momentos de la Verdad del Servicio.
- Problemáticas de los servicios de salud y atención del paciente.

16:30 A 16:45

COFFEE & NETWORKING BREAK

SESIÓN
04

16:45 A 17:30

ASESORÍAS PERSONALIZADAS

VIERNES 29 | ENERO

08:00 A 09:00

REGISTRO

SESIÓN
05

09:00 A 11:00

EL CLIENTE INTERNO EN SALUD

- El cliente interno: marketing y fidelización.
- Gestión de la experiencia del cliente interno.

11:00 A 11:30

COFFEE & NETWORKING BREAK

SESIÓN
06

11:30 A 13:30

BIENESTAR Y CULTURA ORGANIZACIONAL

- Cultura, clima y bienestar organizacional.
- Estrés y burn out en salud.

13:30 A 14:30

NETWORKING LUNCH

SESIÓN
07

14:30 A 16:30

TÉCNICAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL PACIENTE/CLIENTE

- Relación con el paciente.
- Empatía organizacional en servicios de salud.

16:30 A 16:45

COFFEE & NETWORKING BREAK

SESIÓN
08

16:45 A 17:30

ASESORÍAS PERSONALIZADAS

PROGRAMA

VALOR
INDIVIDUAL



19 UF

GRUPO
CORPORATIVO

3 a 5 Ejecutivos



17 UF*

*Valor por persona para pase de tres a cinco ejecutivos.

Anulaciones : vía email hasta 5 días hábiles antes del inicio del training en caso contrario se facturará el cupo respectivo.

CONVIERTE TU EQUIPO DE TRABAJO EN UN HIGH PERFORMANCE TEAM



Optimiza el talento, relaciones interpersonales y rendimiento de tus equipos organizacionales incentivando la participación del grupo completo en el programa.

INFÓRMATE DE LOS VALORES Y BENEFICIOS ESPECIALES PARA EQUIPOS DE 6 O MÁS EJECUTIVOS

Consultas al (562) 2430 6894
ventas@seminarium.com