

# CUSTOMER EXPERIENCE IN HEALTHCARE

9 DE DICIEMBRE | SANTIAGO

# CUSTOMER EXPERIENCE IN HEALTHCARE



El sector de la salud es una industria que afecta a todos, pero que históricamente ha tenido una reputación de experiencias de clientes menos que positivas. Sin embargo, la **experiencia del cliente** se está convirtiendo en un foco de atención de muchas compañías y clínicas de atención médica. Esto se ve favorecido por los **nuevos enfoques y tecnologías** que tienen el poder de transformar la atención médica.

La experiencia del paciente tiene un impacto decisivo en el desempeño de una organización de salud, y puede ser trabajada de diferentes métodos: desde el establecimiento de una **cultura de calidad y seguridad** hasta la realización de acciones específicas. Un paciente carece de los conocimientos necesarios para evaluar la conveniencia de un procedimiento médico, sin embargo, por muy perdido que se encuentre, siempre podrá juzgar con claridad cuan buena o mala que ha sido su experiencia.

## DIRIGIDO A:

El encuentro es dirigido a **profesionales y directivos del sector salud**, reunirá a los principales prestadores del área. Participarán **connotados conferencistas nacionales e internacionales** abordando temas como experiencia del paciente y su seguridad, acreditación de las entidades de salud, gestión de procesos, calidad de la atención y mejor comunicación, y cómo las tecnologías están impactando de manera positiva al sector salud.

# PROGRAMA CUSTOMER EXPERIENCE IN HEALTHCARE

Registro y Café de Bienvenida

## PALABRAS DE APERTURA

### KEYNOTE

**Experiencia del paciente: una preocupación que debe ser llevada muy en serio**

### KEYNOTE

#### **Educación del paciente: activación x compromiso**

Sabemos que la activación del paciente está relacionada con el conocimiento, habilidades y disposición del paciente con el manejo de su cuidado. Sin embargo, el compromiso del paciente es un concepto más amplio, que combina intervenciones que buscan mejorar la activación del paciente y promover hábitos positivos.

- Seguridad y comunicación
- Adhesión al tratamiento
- Satisfacción y experiencia

## Networking & Coffee Break

### KEYNOTE

**Comunicación y empatía como agente para mejorar la experiencia del cliente**

### KEYNOTE

**Digitalización en salud: tecnologías y aplicaciones que impactan en la atención del cliente y cuidado del paciente**

### KEYNOTE

**Experiencia del paciente es todo y de todos, desde el momento que decides ir a la clínica hasta el alta médica**

## Networking Lunch

### PANEL DE DISCUSIÓN

**Transformación de la gestión hospitalaria a través del Value Based Health Care**

### KEYNOTE

**El uso de la tecnología en los Modelos de Salud Basados en Valor**

## Networking & Coffee Break

### KEYNOTE

**Cómo medir la experiencia del cliente a través de la atención y cuidado**

### KEYNOTE

**Conceptos e implementación del office de Experiencia del Paciente**

\* Agenda sujeta a cambios