

CUSTOMER EXPERIENCE IN HEALTHCARE



ATENCIÓN, SEGUIMIENTO, TECNOLOGÍAS Y FIDELIZACIÓN

Descubra cómo la experiencia del paciente se está convirtiendo
en un elemento estratégico en el mundo de la salud



9 DE DICIEMBRE | SANTIAGO

CUSTOMER EXPERIENCE IN HEALTHCARE



ATENCIÓN, SEGUIMIENTO, TECNOLOGÍAS Y FIDELIZACIÓN

Descubra cómo la experiencia del paciente se está convirtiendo en un elemento estratégico en el mundo de la salud

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 está dirigido a **profesionales y directivos del sector de la salud** y reunirá a los principales prestadores del área. Participarán **connotados conferencistas nacionales e internacionales** que abordarán temas como la 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 de la salud.

PROGRAMA CUSTOMER EXPERIENCE IN HEALTHCARE

8:00 – 8:50	Registro y Café de Bienvenida
8:50 - 9:30	PALABRAS DE APERTURA
9:30 -10:00	KEYNOTE Conceptos e implementación del office de Experiencia del Paciente
10:00 -10:30	KEYNOTE ¿Qué puede aportar la Experiencia de Cliente a la Experiencia del Paciente?
10:30 -11:00	Networking & Coffee Break
11:00 -11:30	Q&A Comunicación y empatía como agente para mejorar la experiencia del cliente y persona
11:30 -12:00	KEYNOTE Digitalización de la salud: tecnologías y aplicaciones que impactan en la atención y cuidado del paciente
12:00 -13:00	PANEL DE DISCUSIÓN Cómo incorporar la tecnología en el customer journey del paciente y personal médico <ul style="list-style-type: none">• Monitoreo del paciente• Usabilidad y aplicaciones• Satisfacción y experiencia
13:00 -14:30	Networking Lunch
14:30 -15:30	PANEL DE DISCUSIÓN Gestión del cuidado: cómo implementarla desde la Salud Basada en el Valor <ul style="list-style-type: none">• Centros de atención por patología• Fidelización del paciente a través de la atención• Adhesión al tratamiento
15:30 -16:00	KEYNOTE Modelos de Salud basada en el Valor: los desafíos y el rol de de la tecnología
16:00 -16:30	Networking & Coffee Break
16:30 -17:00	Q&A Aprovechamiento de datos para la atención médica y del cliente
17:00 -17:30	KEYNOTE Cómo mesurar la experiencia del cuidado y del paciente
17:30	Cierre del Evento

* Agenda sujeta a cambios

CUSTOMER EXPERIENCE IN HEALTHCARE

EXPOSITORES CONFIRMADOS



DR. ALFREDO GUERREROS
Director Médico Corporativo de
Clínica Internacional, Perú.



DR. VICTOR CASTILLO
Presidente de Fundación
Cardiovascular, Colombia.



DRA. PAULINA GÓMEZ
Medico Cirujano | Gerente Médico
Corporativo, Bupa Chile.



DR. RUBENS COVELLO
CEO de IQG-Health Services
Accreditation y Miembro del Consejo
de Acreditación ISQua, Brasil



DR. ANTONIO CACHAFEIRO
Director Médico de Pacífica Salud,
Panamá



DRA. MAY CHOMALI
Directora Médica de Clínica Las
Condes, Chile



ALEJANDRO CANAVATI
CEO de Red de Salud UC
CHRISTUS, Chile



CAROLINA JARA
Gerente Comercial y de Experiencia
del Paciente de Clínica Alemana,
Chile

Apoyan



Media Partners

