

"CUIDANDO CADA MOMENTO DE VERDAD: ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR EL RELACIONAMIENTO CON EL PACIENTE"



By



MARÍA ELVIRA

SANDRA



OES

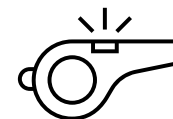
Organización para la Excelencia de la Salud



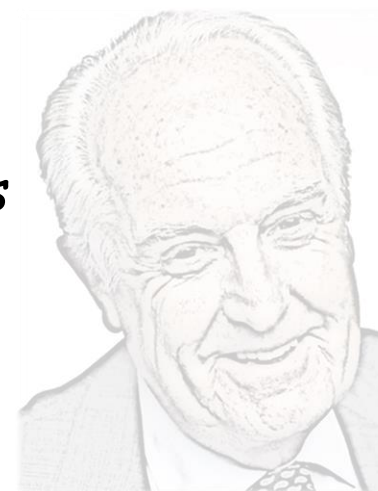
Fundación
Santa Fe de Bogotá



Un **"momento de verdad"** en el contexto de la experiencia del paciente se refiere a cualquier interacción o punto de contacto entre el paciente y el sistema de salud que influye significativamente en la percepción y satisfacción del paciente.



Según Jan Carlzon, quien popularizó el término en el ámbito empresarial, un "momento de verdad" es aquel instante en que un cliente (o paciente, en este caso) entra en contacto con **cualquier aspecto de la institución** y forma una impresión sobre la calidad del servicio.



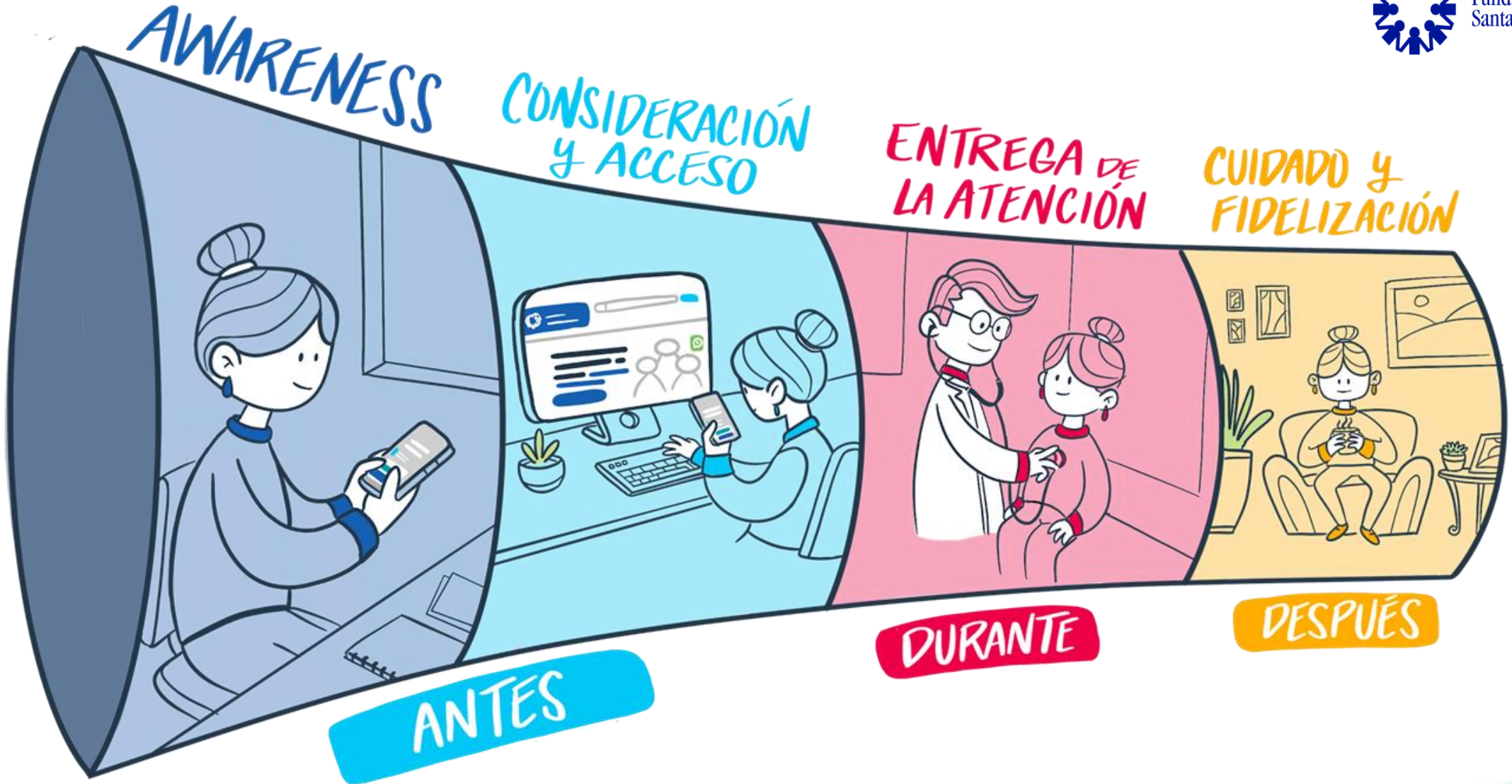


Vamos a “viajar” por el funnel o embudo de relacionamiento

Este modelo fue propuesto originalmente por Elmo Lewis en 1898 y se le conoció como el modelo aida, por las iniciales en inglés de las cuatro etapas del proceso de compra que sugería: conocimiento, interés, deseo y acción (*awareness, interest, desire, action*), y ha evolucionado involucrando la lealtad, y se ha adaptado al mundo digital.



LA RELACION



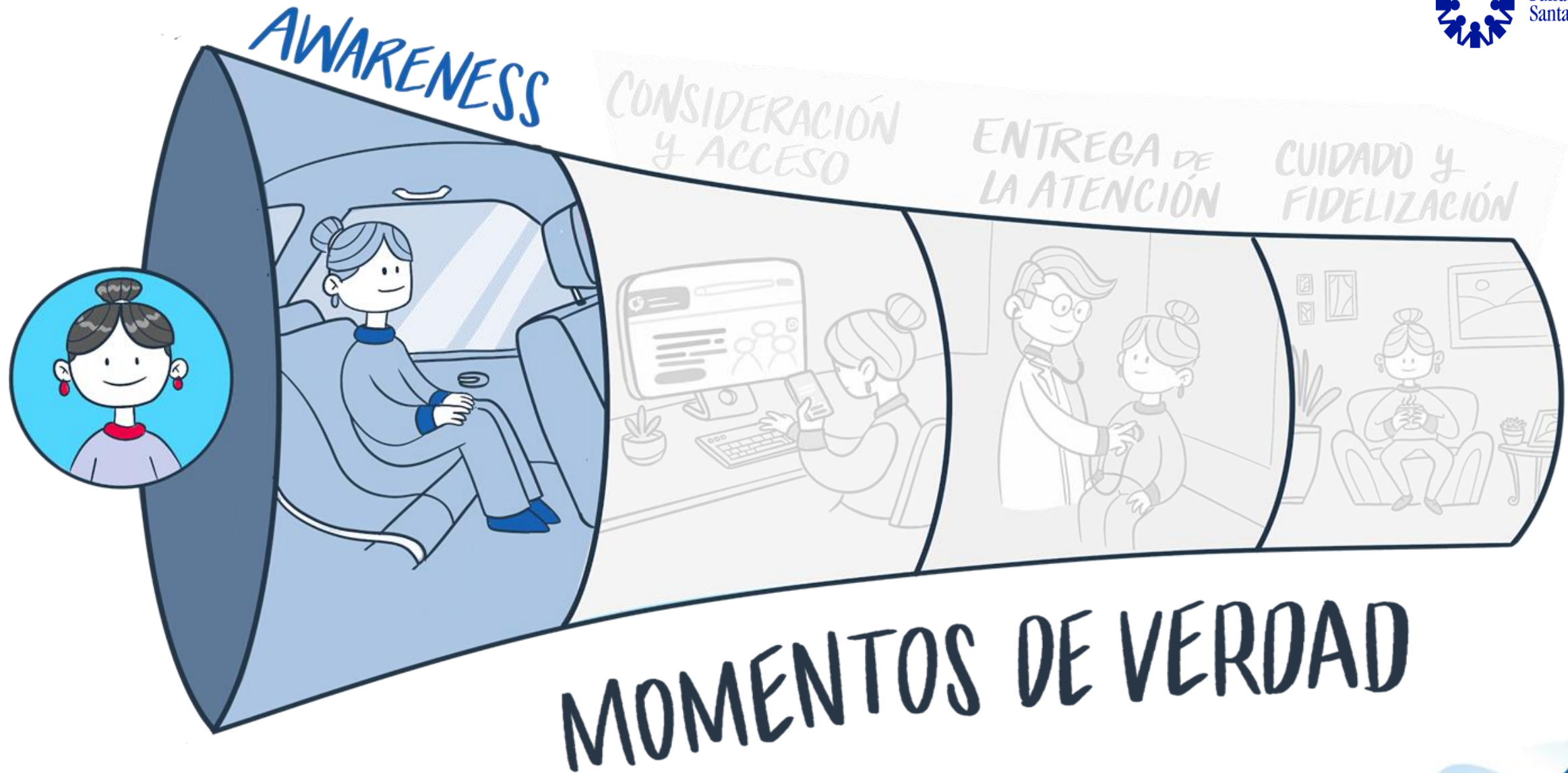
¿Será que construimos relación con el paciente en todas estas etapas?





Les presentamos a María, nuestra paciente que viajará con nosotros en cada etapa del funnel y tendrá varios momentos de verdad.





KPI'S:

*tom, awr, engagement, alcance,
tráfico, comunidad, CTR*





Fundación
Santa Fe de Bogotá



Lo necesito, ¿Qué marca recuerdo?
Es fácil acceder?



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional





Fundación
Santa Fe de Bogotá



AWARENESS



CONSIDERACIÓN
Y ACCESO



ENTREGA DE
LA ATENCIÓN



CUIDADO Y
FIDELIZACIÓN



MOMENTOS DE VERDAD



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional



Expectativas del paciente

Las expectativas son aquellas circunstancias o experiencias que el paciente y su familia esperan de nosotros, aquello que espera vivir o encontrarse en nuestra Institución.



Valerie A. Zeithaml - Mary Jo Bitner. Services marketing: integrating customer focus across the firm





Fundación
Santa Fe de Bogotá



AWARENESS



CONSIDERACIÓN
Y ACCESO



ENTREGA DE
LA ATENCIÓN



CUIDADO Y
FIDELIZACIÓN



FACILIDAD EN EL ACCESO

EL MENOR ESFUERZO PARA EL PACIENTE O
EL CUIDADOR

OMNICANALIDAD



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional





Fundación
Santa Fe de Bogotá



AWARENESS



CONSIDERACIÓN
& ACCESO



ENTREGA DE
LA ATENCIÓN



ATENCIÓN MÉDICA:
CALIDAD, SEGURIDAD & EMPATÍA

CUIDADO &
FIDELIZACIÓN



MOMENTOS DE VERDAD



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional





AWARENESS



CONSIDERACIÓN
& ACCESO



ENTREGA DE
LA ATENCIÓN



CUIDADO &
FIDELIZACIÓN



"Los procesos de atención no están diseñados para los pacientes y familiares sino para el beneficio de los centros de atención y sus empleados".





Fundación
Santa Fe de Bogotá



AWARENESS



CONSIDERACIÓN
Y ACCESO



ENTREGA DE
LA ATENCIÓN



ATENCIÓN MÉDICA:
CALIDAD, SEGURIDAD Y EMPATÍA

CUIDADO Y
FIDELIZACIÓN



Se busca lograr los desenlaces que
realmente le interesan al paciente:

**Bienestar
Recuperación de
su salud**



**Experiencia
diferenciadora y
humana**

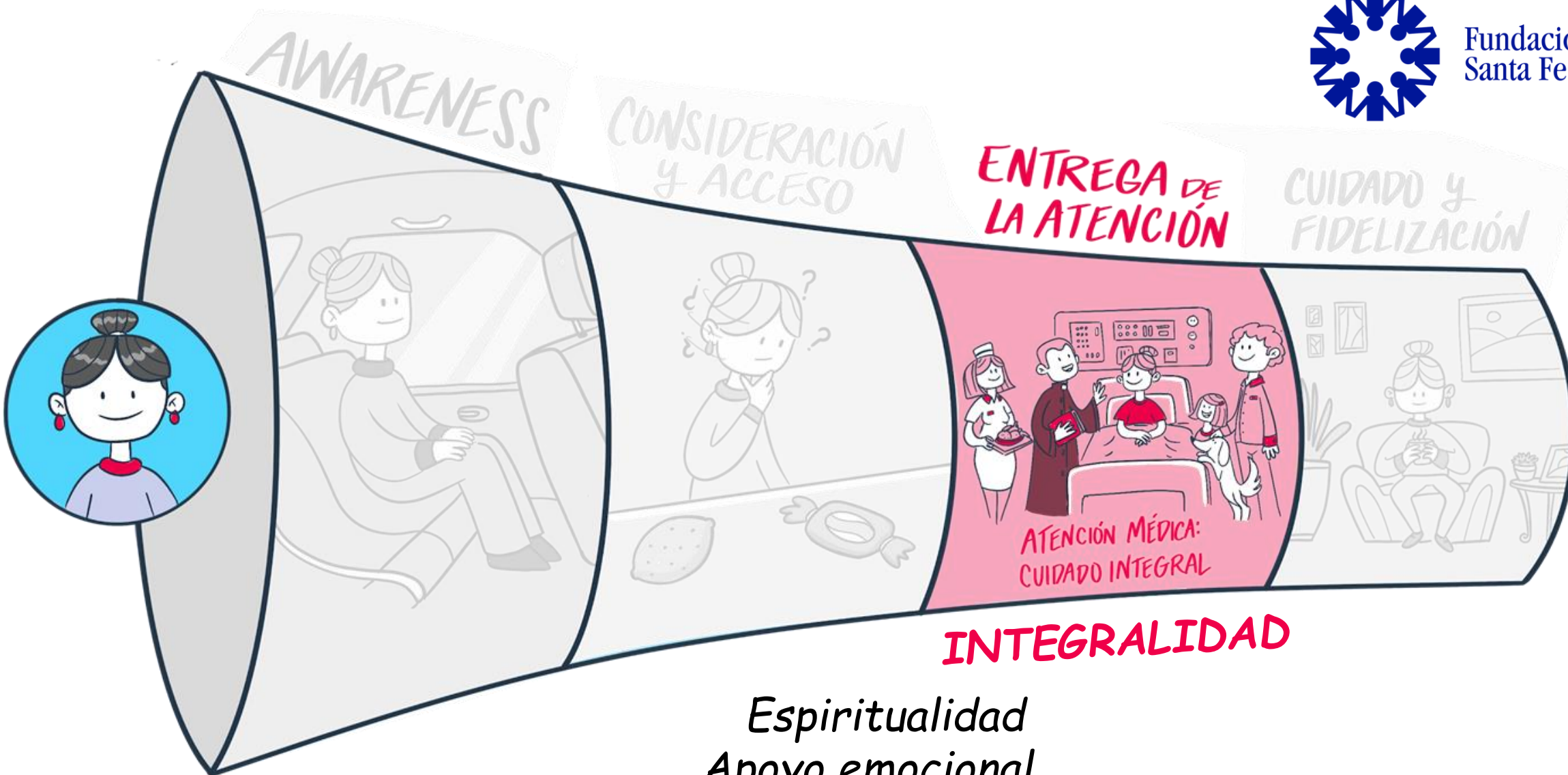


33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional





Fundación
Santa Fe de Bogotá



*Espiritualidad
Apoyo emocional
Presencia de la familia ...
Incluyendo las mascotas!*



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional



AWARENESS



CONSIDERACIÓN
Y ACCESO




ENTREGA DE
LA ATENCIÓN



CUIDADO Y
FIDELIZACIÓN



PREFERENCIAS

Relacionadas con la comida
Con los horarios de sueño 
Con la hora en la que le gusta bañarse





Fundación
Santa Fe de Bogotá



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional





Fundación
Santa Fe de Bogotá



AWARENESS



CONSIDERACIÓN
Y ACCESO



ENTREGA DE
LA ATENCIÓN



CUANDO NO TODO MARCHA BIEN:
RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

CUIDADO Y
FIDELIZACIÓN



96% de las personas insatisfechas con el servicio nunca se quejarán, y de esas el **91%** nunca volverá a pedir el servicio



Se calcula que comparten su malestar con casi **10** personas en promedio; el **13%**, según los estudios realizados, se lo dirán a **20** personas



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional



Fundación
Santa Fe de Bogotá



AWARENESS



CONSIDERACIÓN
Y ACCESO



ENTREGA DE
LA ATENCIÓN



CUANDO NO TODO MARCHA BIEN:
RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

CUIDADO Y
FIDELIZACIÓN



Canales de escucha al paciente y la familia
Cultura de gestión de quejas o solicitudes
Hacer un buen seguimiento



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional

EMBAJADORES DE LA MARCA





Fundación
Santa Fe de Bogotá



AWARENESS



CONSIDERACIÓN
Y ACCESO



ENTREGA DE
LA ATENCIÓN



CUIDADO Y
FIDELIZACIÓN



MOMENTOS DE VERDAD

**LISTOS PARA EL
REGRESO A CASA**



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional

Informados • Educados • Empoderados





Fundación
Santa Fe de Bogotá



AWARENESS



CONSIDERACIÓN
Y ACCESO



ENTREGA DE
LA ATENCIÓN



CUIDADO Y
FIDELIZACIÓN



MOMENTOS DE VERDAD

CONTINUIDAD DEL
CUIDADO DE LA SALUD



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional





Fundación
Santa Fe de Bogotá



AWARENESS



CONSIDERACIÓN
Y ACCESO



ENTREGA DE
LA ATENCIÓN



CUIDADO Y
FIDELIZACIÓN



Construcción de relaciones
de largo plazo



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional





Fundación
Santa Fe de Bogotá



AWARENESS



CONSIDERACIÓN
Y ACCESO



ENTREGA DE
LA ATENCIÓN



CUIDADO Y
FIDELIZACIÓN



MOMENTOS DE VERDAD



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional





Fundación
Santa Fe de Bogotá



AWARENESS



CONSIDERACIÓN
Y ACCESO



ENTREGA DE
LA ATENCIÓN



CUIDADO Y
FIDELIZACIÓN



Evaluación de los procesos teniendo en cuenta las **necesidades y expectativas** de las personas



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional





Fundación
Santa Fe de Bogotá



AWARENESS



CONSIDERACIÓN
Y ACCESO



ENTREGA DE
LA ATENCIÓN



CUIDADO Y
FIDELIZACIÓN

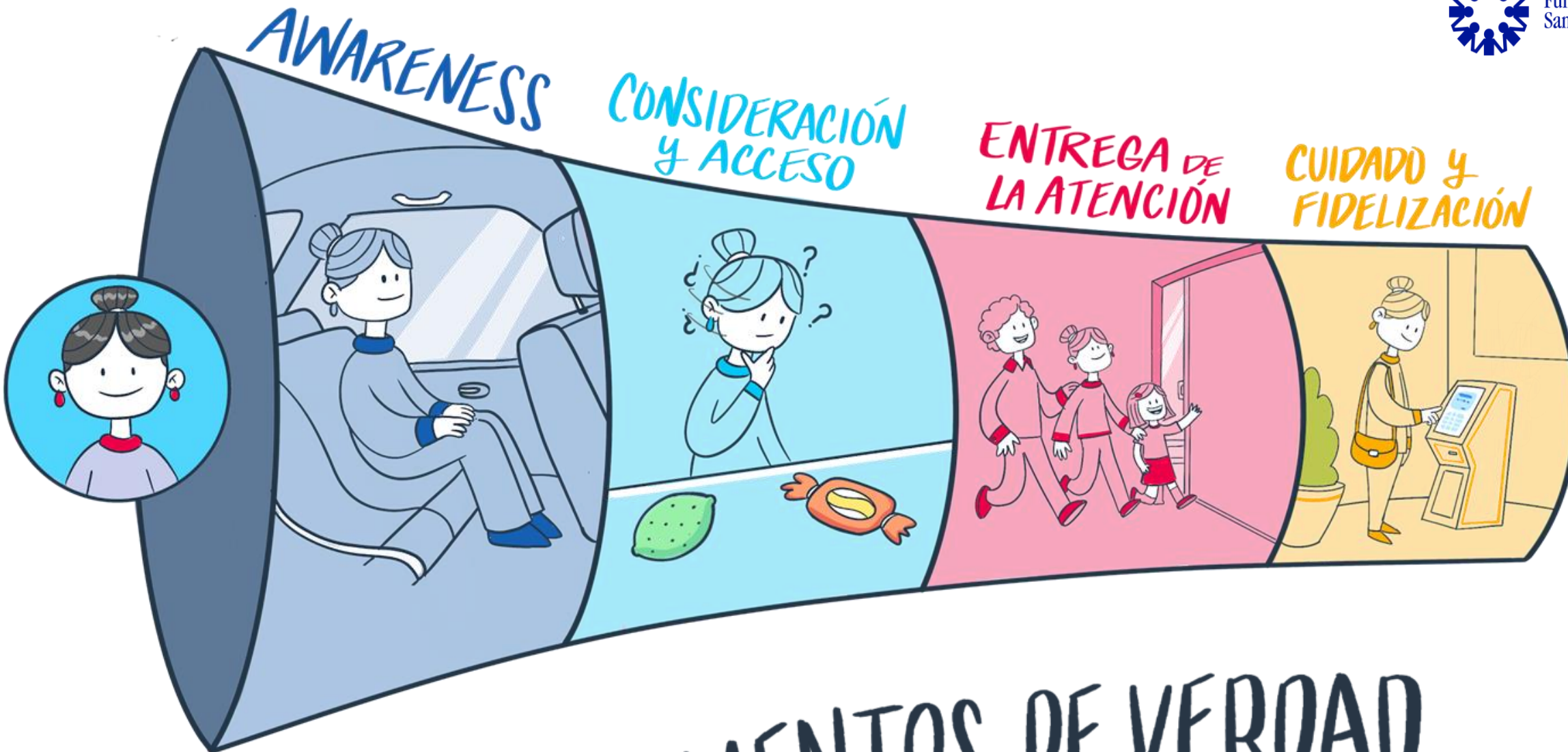


**Plan de Relacionamiento o
Customer Relationship Management (CRM)**
**retención, customer lifetime value (clv), conversión,
NPS, abandono o churn rate, FCR (resolución al
primer contacto), TTR (tiempo promedio de
resolución)**



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional





MOMENTOS DE VERDAD





¡GRACIAS!



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional



Fundación
Santa Fe de Bogotá

