

Contenido

Módulo I

- Aprender y definir Experiencias Vs. Recuerdos de los Pacientes
- Desarrollo del Mapa de Empatía y Cuadrantes de Experiencia

Módulo II

- Puntos de dolor en la Experiencia del Paciente
- Desing Thinking de las unidades asistenciales de emergencias y hospitalización

Módulo III

- Desarrollo de Red Cadena de Procesos de la Experiencia del Paciente
- INSIGHT's de la experiencia del funcionario de enfermería
- Construcción de Experiencias Memorables

Módulo IV

- Entender y gestionar la omnicanalidad en los diferentes puntos de contacto e interacción con el paciente y familias
- Comunicación oportuna y asertiva con el paciente

Módulo V

- Gestión de la Experiencia Digital del Paciente
- Incorporación de nuevas tecnologías UXP
- Implementación del mapa de viaje de experiencia del paciente
- Desarrollo del nuevo modelo de Experiencia Centrado en el Paciente

A quién va dirigido

Personal de Jefaturas de Enfermería, Auxiliares de Enfermería, Unidades de Emergencias Móviles

Duración del programa

Diez a doce meses

Cantidad de horas académicas

10 horas distribuidas en dos encuentros al mes. (120 horas en total)

Fecha de inicio del curso

A definir

info@securitashc.com
Cel: 3223856476
www.securitashc.com

PROGRAMA



GESTIÓN DE ENFERMERÍA CENTRADA EN EL PACIENTE

Desing Thinking, La Nueva Gestión en Enfermería, Centrada en la Experiencia del Paciente

¿Cómo se puede convertir a un hospital en un lugar digno de recordar?

¿Cuáles son las necesidades, expectativas, percepciones, y emociones que se generan en nuestros pacientes?

¿Cómo podemos reducir y atenuar la insatisfacción propia de la enfermedad que lo acompaña?,

¿Cómo ganamos reconocimiento y honorable reputación de parte de nuestros usuarios?

En este programa podrá responder éstas y más preguntas.

Así como tenemos sólo una oportunidad para causar una buena impresión, es imperioso construir esa primera experiencia con nuestros pacientes, de la manera más adecuada y empática.



DESCUBRE, CONSTRUYE E INSPIRA EXPERIENCIAS

SECURITAS
HEALTH
CARE

El Recurso Humano de Enfermería juega un rol VITAL

SHC ha implementado un proceso modular formativo de acompañamiento exitoso para el personal de enfermería, con metodología disruptiva y presencial que permite el desarrollo de sus habilidades y formas de relacionamiento con los pacientes para construir experiencias memorables.

DOCENTE DEL PROGRAMA

Fernando Magnan López - Administrador de Empresas- Gerencia Estratégica en Salud MPD UCB Harvard Institute for International Development- Especialista en Innovación Centrada en los Usuarios, INCAE Business School- Senior Executive Program INCAE/BABSON Business School-Auditor gestión de calidad y Experiencia Centrada en el Paciente SHC -Consultor Programa de Acompañamiento- CEO SHC