

Curso virtual

Patient Experience Management

Transformando la Experiencia del Paciente



Sé lo que el mundo necesita.

Patient Experience Management (PEM): Transformando la experiencia del paciente

CRONOGRAMA

SESIÓN	TEMÁTICA	SESIÓN	MODALIDAD	FECHA	HORARIO COLOMBIA	HORAS	PROFESORES
	Bienvenida	0	Virtual	jueves, 23 de mayo de 2024	6:00 p.m. a 7:00 p.m.	1	Dirección del programa
Factores estratégicos para el crecimiento a través de la gestión de la experiencia del paciente	<ul style="list-style-type: none"> Conocer fortalezas y oportunidades de mejora de la compañía Comprender la competencia Recopilación y protección de datos Beneficios esperados Liderazgo para la experiencia 	1	Virtual	martes, 28 de mayo de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Daniela Abril
Contextualización de la importancia de la experiencia del paciente	<ul style="list-style-type: none"> La experiencia del paciente, su familia y cuidadores como indicador de calidad Atención centrada en la persona. Caso: Planetree Herramientas para medir la expectativa de los pacientes en relación con la experiencia Rol de los líderes para mejorar la experiencia del paciente en su cultura organizacional 	2	Virtual	jueves, 30 de mayo de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Daniela Abril o Leopoldo Ferrer
Qué es y qué no es PEM	<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué es la Experiencia del Paciente? Experiencia del paciente Vs. Satisfacción del paciente El impacto de las emociones en la experiencia Framework de una estrategia centrada en la experiencia del paciente Roles en la gestión de la experiencia: Paciente, Generador y Habilitador 	3	Virtual	martes, 4 de junio de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Fabián Ruiz
Hacia una cultura centrada en el paciente	<ul style="list-style-type: none"> Empatía con el paciente en los procesos Escucha y acción en función de los comentarios del paciente Desarrollo de una cultura de aprendizaje y mejora tomando como referencia otras organizaciones Desarrollo de estrategias operativas que ayudan a entender y generar consciencia en los trabajadores 	4	Virtual	jueves, 6 de junio de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Fabián Ruiz
Herramientas de diagnóstico y gestión de PEM	<ul style="list-style-type: none"> Arquetipos Patient Journey Map Blueprint de Servicios VoP (Voice of the Patient) 	5	Virtual	martes, 11 de junio de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Fabián Ruiz
Semana de descanso							
Herramientas para el rediseño de procesos de la experiencia del paciente	<ul style="list-style-type: none"> Design Thinking: Customer Journey Metodologías ágiles 	6	Virtual	martes, 25 de junio de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Adriana Molano
Cómo la tecnología puede mejorar la experiencia del paciente en el manejo administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Inteligencia Artificial Uso de aplicaciones digitales Bots para autorizaciones, manejo de data, gestión predictiva y programación inteligente 	7	Virtual	jueves, 27 de junio de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Luis Acosta
Cómo la tecnología puede mejorar la experiencia del paciente en el diagnóstico y manejo médico	<ul style="list-style-type: none"> Ejemplo de nuevas tecnologías de diagnóstico remoto Aplicación de sensores e Inteligencia Artificial en los diagnósticos médicos Bioimpresión en 3D Medicina de precisión Salud móvil 	8	Virtual	martes, 2 de julio de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Luis Eduardo Pino
Buenas prácticas en el rediseño de procesos de atención al paciente	<ul style="list-style-type: none"> Bienestar: Salas de bienvenida y musicoterapia Atención en salud: atención domiciliaria, telesalud, CAPs, clínicas especializadas 	9	Virtual	jueves, 4 de julio de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Por confirmar
Semana de descanso							
Taller práctico para el avance en la creación de la nueva experiencia	<ul style="list-style-type: none"> Caso modelo: ejemplo práctico para aplicar en el desarrollo de experiencia en el que se está trabajando Mesas de trabajo por grupos con la guía del profesor 	10	Virtual	jueves, 11 de julio de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Daniela Abril
Semanas de trabajo autónomo							
Presentación de trabajos y retroalimentación		11	Virtual	jueves, 1 de agosto de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Fabián Ruiz y Daniela Abril
						33	

Duración: 39 horas (33 de sesiones sincrónicas + 6 de trabajo autónomo)

NOTA: ESTE CRONOGRAMA ESTÁ SUJETO A CAMBIOS EN SUS FECHAS, CONTENIDO Y PROFESORES