



Modelo de Experiencia
del Cliente

“AZUL” Centro Internacional
de Medicina Avanzada

Contenido



1. Objetivo y Alcance
2. Componentes del Modelo de Experiencia del Cliente
3. Gestión de Experiencia multicanal
4. Mapeo del viaje del paciente (Customer Journey Mapping)
5. Protocolo de Etiqueta y Comunicación personalizada
6. Medición y Seguimiento a la Satisfacción
7. Entrenamiento del Personal
8. Optimización de Recursos
9. Sistema de Atención al Usuario
10. Indicadores de Éxito

Objetivo

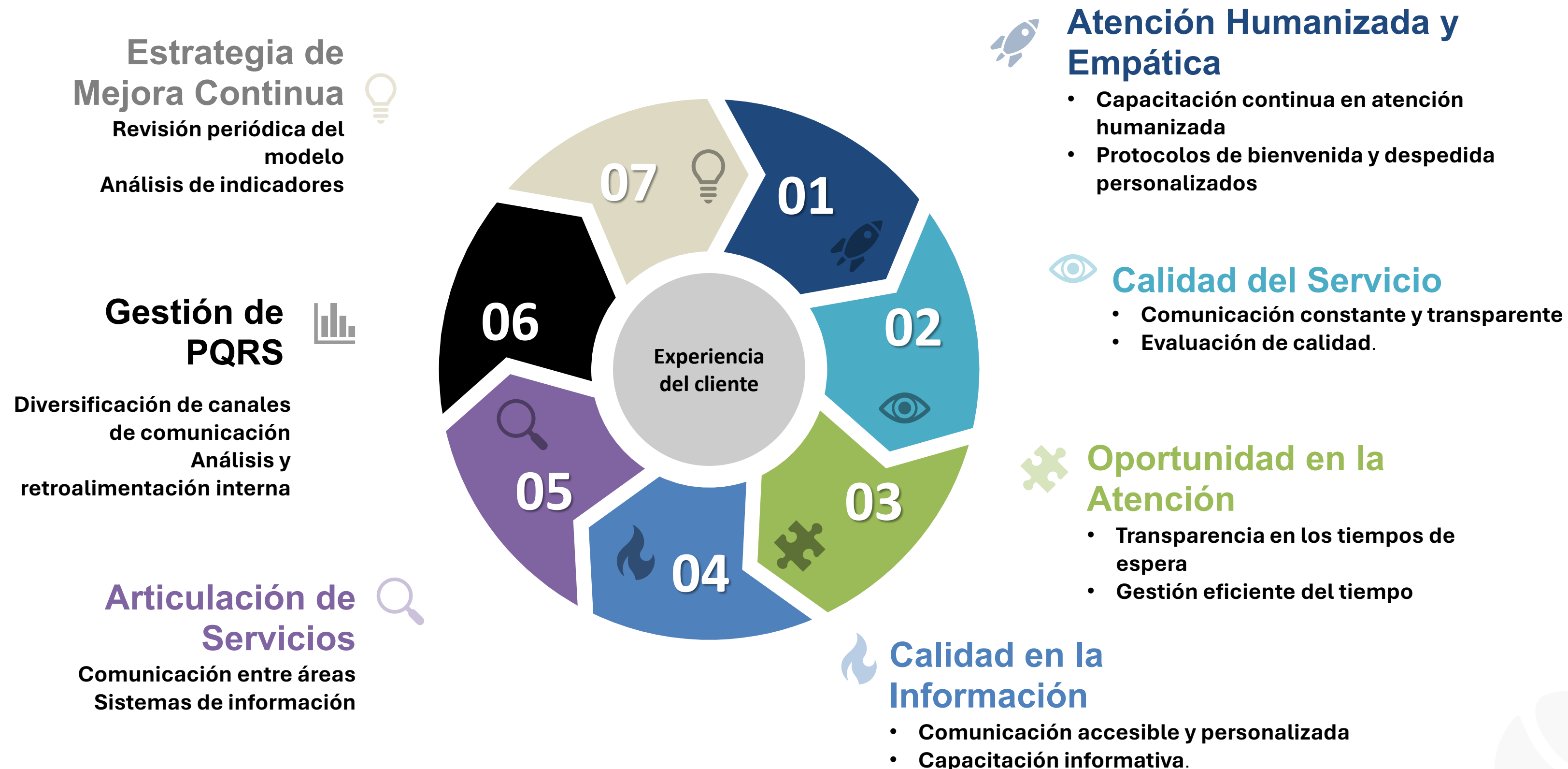
Establecer un modelo integral y centrado en el paciente para garantizar una atención eficiente, ágil y humanizada en la Clínica Azul. Este modelo busca optimizar todos los puntos de contacto con los usuarios, garantizando la calidad, seguridad, y oportunidad de los servicios prestados, promoviendo una atención humanizada y una experiencia satisfactoria durante todo su proceso de atención.

Alcance:

Este modelo abarca la totalidad de la experiencia del paciente en la clínica: desde el momento en que ingresa hasta que es dado de alta, incluyendo a sus familiares o acompañantes. Aplica a todos los colaboradores y niveles jerárquicos, con énfasis en las áreas asistenciales y administrativas que interactúan directamente con el paciente.



Componentes del Modelo de Experiencia del Cliente



Gestión de Experiencia Multicanal



PRESENCIALES



Oficina de
Atención al
Cliente

Profesionales de Atención al Cliente: Brindan asesoría de los procesos, acompañamiento, solución de conflictos y gestión inmediata.
Línea: (601) 390 9555 Opción 8 y Conmutador Opción 1

Asignación de Citas, y atención de PQRS: El Contact center asignación de citas y Atención de PQRS **(601) 7421003**

Contact
Center



VIRTUALES



Página web
Correo
Electrónico
Redes
sociales

Información: <https://clinicaazul.com.co/>

Gestión y Respuesta a solicitudes,
servicioalcliente.ca@clinicaazul.co



Mapeo del viaje del paciente

“AZUL” Centro Internacional de Medicina Avanzada



Recepción y Facturación: Primera impresión

1. Ingreso en ruta amarilla,
2. Se registra en digiturno.
3. Es atendido por personal de Admisiones y Caja.
4. Es orientado, direccionado y acompañado al servicio respectivo.



Cierre de la Visita

1. Solución de dudas sobre el estado de salud y tratamiento.
2. Entrega de resumen de atención y ordines médicas
3. Cierre de atención en pantalla.
4. Orientación sobre rutas de servicios,.



Primer contacto

1. Publicidad y marketing responsable, que destaque los servicios médicos de alta calidad.
2. Programación de la cita de manera presencial o por teléfono, Confirmación correo y SMS



Atención en Salud

1. Espera su turno en la sala de espera del servicio correspondiente.
2. Puede visualizar su turno en televisor
3. Es llamado por el personal
4. Recibe orientación y acompañamiento.

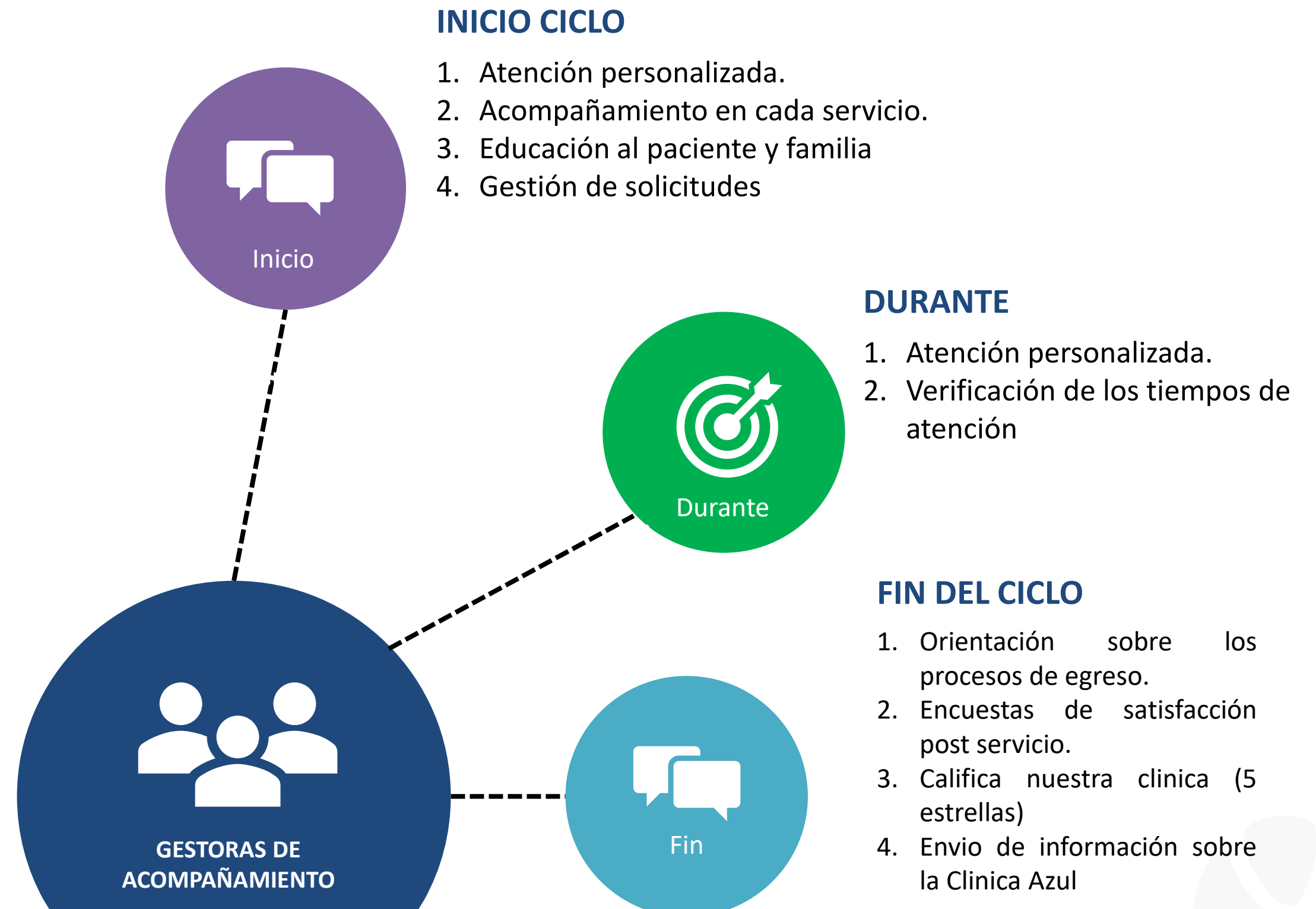


Feedback y cierre del ciclo

1. Realización de encuestas de satisfacción por servicio.
2. Seguimiento a Detractores y promotores
3. Calificación por estrellas en servicio.
4. Invitación proxima visita.

Más que una clínica, Una experiencia en salud

Protocolo de Etiqueta y Comunicación personalizada



Normas de etiqueta y código del buen vestir

Uniforme profesional y limpio:

El uniforme debe estar siempre limpio, planchado y en buen estado. Use zapatos cerrados y cómodos, adecuados para el entorno clínico.

Higiene personal:

Mantenga una higiene impecable, con el cabello recogido si es largo y las uñas cortas y limpias.

Accesorios y joyas:

Use joyas mínimas y discretas. Evite anillos grandes o piercings visibles que puedan interferir con el trabajo.

Perfume y cosméticos:

Use perfumes suaves y maquillaje discreto, evitando fragancias fuertes.

Comportamiento profesional:

Mantenga una actitud respetuosa, cortés y empática con pacientes y colegas. Sea puntual y disciplinado.



Medición y Seguimiento a la Satisfacción

¿Qué tan satisfecho te encuentras con el servicio prestado en gastroenterología?



¿Recomendarías el servicio de gastroenterología de Clínica Azul a tus familiares y amigos?



Xtracking: Encuestas en cada servicio



<https://cuentanos-tu-experiencia.xtracking.co/xtracking/clinicaAzul/filter>



Entrenamiento del Personal

- ✓ Inducción y Filosofía Institucional (Cultura Clínica Azul)
- ✓ Modelo de Experiencia del Cliente de Clínica Azul
- ✓ Derechos y Deberes de los Usuarios
- ✓ Código de Conducta y Ética
- ✓ Habilidades de Comunicación y Atención al Cliente
- ✓ Manejo de Situaciones Difíciles y Conflictos (PQRS)
- ✓ Comunicación Interdisciplinaria
- ✓ Habilidades Específicas por Rol y Servicio
- ✓ Habilidades Tecnológicas y Digitales
- ✓ Seguridad del Paciente y Bioseguridad
- ✓ Aspectos Administrativos y Logísticos



Optimización de Recursos



- ✓ **Automatización de procesos:** Implementación de sistemas que automaticen la gestión de citas, recopilación de datos y recordatorios. Enlace Imedical.
- ✓ **Optimización del flujo de pacientes:** Utilizar tecnología para mejorar el flujo de pacientes dentro de la clínica, reduciendo tiempos de espera y maximizando la eficiencia operativa.
- ✓ **Análisis de datos:** Implementar herramientas para evaluar el rendimiento del sistema de atención, realizando ajustes conforme a las necesidades.



Sistema de Atención al Usuario



Indicadores de Éxito

Las recepcionistas y las Gestoras de Acompañamiento será medida por:

- **Resultados de encuestas de satisfacción (CSAT) a nivel de interacción directa.**
- **Tiempo de respuesta y resolución de solicitudes o dudas operativas de los pacientes.**
- **PQRS**
- **Feedback positivo** de pacientes y equipos de trabajo.
- **Contribución a la reducción de incidencias operativas** que afecten la experiencia del paciente.



+ **Gracias**

Por su atención

Coordinación de Atención al
Cliente

