



Ofrecer una **experiencia del paciente (XP)**
a través de la innovación de CX

ATENTO

WHITE PAPER

+ Introducción: Una **estrategia omnicanal** de Bienestar dentro del sector Salud

A medida que la tecnología y los servicios digitales evolucionan para cumplir con las expectativas del cliente, favoreciendo la velocidad y la comodidad, las empresas van descubriendo estrategias más efectivas para el servicio y la satisfacción de los clientes. A lo largo de los últimos años, las tecnologías de CX se han revisado para priorizar la orientación al cliente y promover experiencias de cliente significativas y rentables.

La industria de la salud no es una excepción. Una encuesta reciente de Harvard Business Review demostró que el **57% de los ejecutivos del sector sanitario afirma que mejorar su CX es una prioridad empresarial**. Mejorar la experiencia del paciente (XP) conlleva una combinación de tecnología omnicanal, personas y estrategia para promover la comodidad y la paz mental a lo largo del manejo de la salud.

+ **Cerrar la brecha entre el cuidado del paciente y la experiencia del cliente**

Los pacientes piden experiencias consistentes y personalizadas que van más allá de la interacción con profesionales del sector salud. La naturaleza sensible de este tipo de apoyo requiere que la empresa de la salud se asegure de que los pacientes reciban la información correcta y asistencia rápida, independientemente del canal que elijan. Las tecnologías omnicanal líderes integran herramientas de IA y automatización de procesos, basados en data, para proporcionar un flujo de comunicación sin fricciones y evitar retrasos en las respuestas.

Una implementación omnicanal integral tiene beneficios tanto para los pacientes, como para los proveedores de servicios médicos. Un excelente ejemplo de esto es el tratamiento y el seguimiento del uso de una prescripción. Las empresas de CX como Atento aprovechan los **análisis predictivos** para determinar el mejor

canal y el mejor momento para contactar a los clientes con citas o recordatorios de recetas. Combinar estas funcionalidades con los datos de salud de los consumidores proporciona a los pacientes seguridad y tranquilidad, sabiendo que sus necesidades específicas se están atendiendo. Los proveedores pueden centrar su atención en ofrecer una gran experiencia en atención médica, mientras que los servicios de atención al cliente garantizan la transparencia y la satisfacción del cliente a lo largo del proceso.

Las **soluciones de experiencia del cliente y la plataforma omnicanal** de Atento se pueden integrar perfectamente en la pila de tecnología de cualquier servicio de atención médica, creando una sinergia perfecta que integra los datos del paciente para aumentar la eficiencia, reducir los costos y mejorar la experiencia general.



+ Priorizar la empatía y fiabilidad en la experiencia del paciente

El panorama económico actual y el mercado laboral presentan un **gran desafío para los proveedores de atención médica** que buscan construir equipos de apoyo internos. Contar con agentes compasivos, proactivos y certificados es un elemento clave de un programa de apoyo al paciente. Los agentes deben ser expertos, considerados y capaces de crear conexiones que generen confianza en cualquier etapa del proceso de atención médica.



Atento aprovecha **las herramientas de reclutamiento de personal y metodologías de capacitación líderes en la industria**, para contratar el mejor de talento, ayudando así a las organizaciones de atención médica a encontrar perfiles adecuados para sus estrategias de XP. Con una mentalidad de mejora continua, desarrollamos tu personal de apoyo utilizando herramientas de capacitación innovadoras, incluyendo módulos de microaprendizaje y gamificación para garantizar que se cumplan los más altos estándares de atención.

Apoyando un programa federal de vacunación en el pico de la pandemia de COVID-19, Atento reconoció la necesidad de crear un programa

de capacitación continua para mantener a los agentes con información actualizada sobre las directrices de la CDC. Los agentes se inscribieron en un curso de actualización digital semanal, tomando pruebas para asegurar que pudieran proporcionar información precisa, a través de los canales de voz, email y chat. La campaña tuvo éxito con valores altos de satisfacción del cliente y casi 100% de las llamadas atendidas.

+ Lograr conexiones humanizadas con apoyo de IA

Aprovechando la automatización de *back-office*, los proveedores de atención médica pueden integrar los datos de los pacientes en su marco de soporte, lo que ayuda a ofrecer información personalizada y precisa durante las interacciones. También elimina el error humano, evitando el cansancio por parte del cliente y aumentando la velocidad de resolución.

Al utilizar *machine learning* y análisis de voz, el sistema de pago puede confiar en los modelos de propensión para ayudar a **impulsar conversaciones más empáticas con los clientes del sector sanitario** que necesitan alivio de la deuda. Una mayor comprensión de los clientes desde una perspectiva financiera puede ayudar también a fomentar las relaciones de clientes basadas en lealtad y confianza.



+ Ventajas de una **estrategia CX Omnicanal** con un toque humano

+ PROMUEVE **LA COMUNICACIÓN EFICIENTE**

Generar **alertas directas** para los pacientes, ofrecer información sobre citas, exámenes y vencimientos, utilizando apps, mensajes de texto o email.

+ CONSTRUYE **CONEXIONES SIGNIFICATIVAS**

Aplicar la ciencia de datos para lograr **una mejor comprensión de las necesidades de los pacientes**, hace que haya mejores resultados de apoyo para su salud.

+ FACILITA **LA RETROALIMENTACIÓN**

Las redes sociales, las aplicaciones y los *chatbots* ayudan a **impulsar el auto-servicio y gestionar el volumen de solicitudes**. También facilita el despliegue de voz de los programas al paciente.

+ OPTIMIZA **EL RENDIMIENTO**

Monitorea el **desempeño de los agentes** y ayuda a identificar áreas de mejora.

Con un enfoque consultivo del *journey del paciente*, Atento puede **implementar soluciones CX para mejorar los flujos de trabajo y generar valor para tu ecosistema de atención al paciente**. Capacitar a los agentes de atención cualificados con Next Generation CX Capabilities puede ayudar a establecer perfiles de clientes precisos y desarrollar estrategias a la medida basadas en sus necesidades, lo que hace que su viaje de salud sea más gratificante.

Atento utiliza **prácticas, procesos y tecnologías comprobadas** para ofrecer la mejor experiencia del paciente a través de la innovación CX, mejorando la rentabilidad y maximizando los resultados de la atención médica.

▶ EJEMPLOS DE NUESTROS SERVICIOS EN EL SECTOR SANITARIO ◀



Llamadas entrantes y salientes para **agendar citas y cobranza**



Servicio al cliente para soporte de **pólizas de seguros**



Apoyo de back-office para la **contratación de recursos humanos**



Apoyo con **línea de ayuda** interna de RH y IT



Soporte técnico para **equipos y dispositivos médicos**

Visita atento.com para más información



ATENTO

www.atento.com

