



Atento transforma la atención médica con soluciones CX de vanguardia como la fluidez omnicanal y la automatización basada en datos

- La combinación de tecnología avanzada y toque humano impulsa la satisfacción, la lealtad y los resultados de la industria de la salud
- La tecnología de vanguardia y el análisis de datos permiten a los proveedores de atención médica adaptar sus servicios a las necesidades individuales de cada paciente

Madrid, 21 de agosto de 2024. Atento Luxco 1 ("Atento" o la "Compañía"), uno de los mayores proveedores mundiales de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de transformación de negocio (CRM/BTO) y líder de la industria en Latinoamérica, está transformando la atención médica al integrar soluciones CX innovadoras que combinan tecnología de vanguardia y toque humano para ofrecer una experiencia al paciente excepcional y transformadora. Estas soluciones permiten a las organizaciones de la salud mejorar significativamente la satisfacción del paciente, fortalecer la lealtad y, en última instancia, optimizar los resultados de salud.

Retos en la atención al paciente

El paciente cada vez está más informado y reclama mejores servicios y una atención más personalizada. Por ello, es importante conocer y afrontar los retos a los que se enfrenta el sector médico incluyendo:

1. Datos fragmentados y falta de una visión holística del paciente: debido a la dispersión de datos entre distintos proveedores.
2. Equilibrio entre privacidad e innovación digital, que complican la adopción de nuevas tecnologías.
3. Cambio de mentalidad de paciente a consumidor debido a que los pacientes ahora tienen más información para exigir un servicio de calidad.
4. La falta de personalización, ya que algunas organizaciones de salud no tienen las herramientas para atender tantas demandas.
5. Problemas administrativos, como facturación incorrecta, largos tiempos de espera y dificultad para programar citas.
6. Retraso en adopción de tecnología, en comparación a otras industrias.

Innovaciones de Atento para esta industria

Para abordar estos desafíos, Atento ha desarrollado un [enfoque](#) basado en tres pilares:

- **Fluidez omnicanal:** asegurando una comunicación fluida a través de todos los canales, permitiendo a los pacientes interactuar con los proveedores de atención médica de la manera que más les convenga.
- **Agentes compasivos:** profesionales capacitados manejan cada interacción con empatía y respeto, construyendo confianza y mejorando la experiencia general del paciente.
- **Automatización basada en datos:** Utilizando datos de pacientes y analíticas avanzadas, Atento automatiza tareas rutinarias y personaliza las interacciones, agilizando el viaje del paciente y fortaleciendo las conexiones con los proveedores de atención médica.



Impacto en la industria

La integración de las soluciones de Atento ha demostrado resultados notables:

- Una mejora en la tasa de conversión, de hasta un 47%
- Un incremento en el nivel de satisfacción de servicio al cliente, llegando a un 79%.
- Una gestión ágil y efectiva con un promedio de 258 segundos.

Caso de éxito: Visión holística del paciente con el consumidor en el centro

La puesta en marcha de este enfoque ha logrado que una empresa del [sector farmacéutico líder en México](#) aumentara las ventas de sus productos y superara sus KPIs, a través de la monitorización eficiente de las operaciones. En resumen:

- Se aplicó un cambio en el enfoque de servicio al cliente hacia un modelo impulsado por ventas.
- Se consiguió monitorizar el cumplimiento de sus KPIs con la utilización de informes avanzados con apoyo en el Gestor de Rendimiento de Atento.
- La implementación de la tecnología de Avaya permitió una comunicación más fluida.
- La herramienta de gestión de personal, Verint, aportó flexibilidad de horarios para el call center, consiguiendo optimizar la fuerza laboral.
- La solución de CRM de Atento optimizó el servicio al cliente de entrada y de salida.
- La tecnología de [Leviatan](#), permitió analíticas de datos mejorados.

Sinergia entre la atención al paciente y la experiencia de cliente

La integración de las soluciones de Atento en los servicios médicos ayuda a cerrar la brecha entre la atención al paciente y la experiencia del cliente. Esta sinergia permite a las organizaciones de salud ofrecer a las personas un acceso conveniente a la atención, dado que pueden acceder sin esfuerzo a los servicios médicos como la programación de citas o las consultas de telemedicina.

Por su lado, la tecnología avanzada permite utilizar de forma segura los datos de los pacientes, de manera que los proveedores de atención médica pueden adaptar sus servicios a las necesidades individuales de cada paciente, contribuyendo a una experiencia de cuidado más personalizada. En resumen, al aprovechar soluciones innovadoras e insights derivados del análisis de datos, las empresas de salud pueden mejorar continuamente sus servicios para mantenerse a la vanguardia de las necesidades y las expectativas de sus pacientes.

Con estas innovaciones, Atento no solo mejora los resultados de salud, sino que también fortalece la lealtad del paciente, estableciendo un nuevo estándar de excelencia en la experiencia del cliente en el cuidado de la salud.

“En Atento, estamos redefiniendo la relación con el cliente en todos los sectores a través de soluciones innovadoras que crean experiencias atractivas y humanizadas. En el ámbito de la salud, donde la confianza y la lealtad de los pacientes son cruciales, nuestra propuesta destaca por la combinación única de tecnología de vanguardia y la profesionalidad de nuestros agentes. Esta fórmula ganadora permite a los



proveedores de salud ofrecer una experiencia excepcional y transformadora a sus pacientes, impulsando su satisfacción y fidelización”, ha señalado Pablo Sánchez, CMO y director de ESG de Atento.

Acerca de Atento

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio («CRM BTO») en Latinoamérica y uno de los principales proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BTO nearshoring para empresas que operan en Estados Unidos. Desde 1999, la Compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 17 países, empleando aproximadamente a 110.000 personas. Atento, que atiende a más de 400 clientes, ofrece una amplia gama de servicios CRM BTO a través de múltiples canales. La mayoría de los clientes de Atento son empresas multinacionales líderes en los sectores de telecomunicaciones, banca y servicios financieros, sanidad, comercio minorista y administración pública. En los últimos años, la compañía ha sido reconocida por su excelencia por varios analistas de la industria a nivel global, incluyendo Everest, Gartner, Frost & Sullivan y ISG. Forbes reconoció a Atento como una de las 100 mejores empresas para trabajar en España en 2023, mientras que Great Place to Work® nos ha clasificado continuamente como una de las 25 mejores empresas para trabajar en todo el mundo. También hemos sido reconocidos como la 1ª empresa del sector a nivel mundial en conseguir la Certificación de Gestión de la Innovación ISO 56002 que hemos mantenido por tres años consecutivos. Para más información visite www.atento.com