

ATENCIÓN



Innovación en el sector salud

Gestión del potencial humano
y eficiencia de recursos

ATENTO



Contenido

	+	Página
1. Innovación en la gestión y experiencia del paciente en el sector salud		01
2. Automatización y optimización en la gestión administrativa		02
3. Omnicanalidad y experiencia del paciente (PX)		03
4. Empatía: conexión humana en la atención sanitaria		06
5. Conclusiones		07

ATENTO

Innovación en la gestión y experiencia del paciente en el sector salud

Hoy en día, el sector salud no solo busca optimizar procesos, sino humanizar la atención y responder a las crecientes expectativas de pacientes que exigen interacciones eficientes y personalizadas en cada punto de contacto.



La transformación digital ha redefinido la manera en que los servicios de salud interactúan con los pacientes, enfocándose en mejorar la experiencia del paciente (PX) a través de herramientas avanzadas de experiencia del cliente (CX).

ATENCIÓN

Automatización y optimización en la gestión administrativa



La Automatización Robótica de Procesos (RPA) ha ganado protagonismo en el sector al permitir que tareas repetitivas y basadas en reglas, como la programación de citas o la gestión de reclamaciones, se realicen sin intervención humana, reduciendo tiempos, costos y eliminando errores humanos.

Gracias al RPA, el personal de salud puede dedicarse a funciones de mayor valor, mejorando la atención al paciente y aliviando la carga administrativa.

Usos de RPA (algunos)

- ▶ Programación de citas.
- ▶ Recordatorios automáticos.
- ▶ Gestión de inventarios en tiempo real.
- ▶ Automatización de reclamaciones.
- ▶ Entrada de datos, asegurando precisión y accesibilidad.

Beneficios clave

- ▶ Mayor eficiencia en el procesamiento de datos y operaciones.
- ▶ Reducción de costos operativos.
- ▶ Evita escasez o sobreabastecimiento de insumos y medicamentos.
- ▶ Reducción de tiempos de espera para los pacientes.

ATENTO

Omnicanalidad y experiencia del paciente

Con el avance de la tecnología, las organizaciones de salud pueden responder a las expectativas crecientes de los pacientes que buscan interacciones continuas y sin interrupciones en cualquier canal que utilicen.

La tecnología omnicanal permite que las interacciones entre pacientes y proveedores se integren y sean consistentes, ya sea a través de llamadas telefónicas, chat en vivo, mensajes de texto, aplicaciones móviles, correo electrónico o incluso redes sociales.

Atento integra soluciones omnicanal respaldadas por herramientas avanzadas, como la inteligencia artificial (IA) y el análisis predictivo, para proporcionar una atención al cliente más inteligente y eficaz. Este enfoque permite que cada paciente tenga una experiencia personalizada, ajustándose a sus preferencias individuales en cada punto de contacto, reforzando la percepción de calidad y confianza en el servicio.



ATENTO



Para mejorar la experiencia del paciente, los servicios de Atento se centran en tres pilares fundamentales:



Fluidez omnicanal

Garantiza la comunicación a través de diversos canales, como llamadas telefónicas, chats en vivo, mensajes de texto, aplicaciones móviles, correos electrónicos y redes sociales. Los pacientes pueden interactuar según sus preferencias.



Enfoque humano

Los profesionales están capacitados para entender las particularidades del cuidado del paciente, manejan cada interacción con empatía, respeto y comprensión. Esencial para construir confianza y mejorar la experiencia general del paciente.



Automatización basada en datos

Se analiza la información del paciente para automatizar tareas rutinarias y personalizar las interacciones. Agiliza el recorrido del paciente y permite conexiones más significativas entre pacientes y proveedores de atención médica.

Atento ha demostrado resultados notables en la industria de la salud, como una mejora en la tasa de conversión de hasta un 47% y un incremento en el nivel de satisfacción del servicio al cliente, alcanzando un 79%.

Aquí puedes obtener mayor información.

Beneficios de la tecnología omnicanal

Experiencia sin Interrupciones

El paciente puede iniciar una consulta en un canal (por ejemplo, chat en línea) y continuarla en otro (por ejemplo, llamada telefónica) sin necesidad de repetir información. Esto crea una sensación de fluidez y atención, mejorando la percepción de calidad en el servicio.



Mayor personalización

Las interacciones son personalizadas en contenido, momento y medio en el que ocurren. Esto es posible gracias a los sistemas de IA y análisis que adaptan la experiencia del paciente a sus preferencias y necesidades.



Mayor seguridad y transparencia

La omnicanalidad garantiza que los datos del paciente se manejen con seguridad en todas las plataformas, manteniendo altos estándares de confidencialidad y cumplimiento normativo.



Empatía: conexión humana en la atención sanitaria

La calidad en la experiencia del paciente depende de la capacidad del equipo de atención para conectar de manera empática en cada interacción, esto permite que los pacientes se sientan valorados y comprendidos, algo fundamental en contextos de vulnerabilidad emocional y física, como es el caso de la atención médica.

En el sector salud, la capacidad de los profesionales para comprender las necesidades y emociones de los pacientes mejora la relación y promueve un entorno de confianza que facilita el tratamiento y el seguimiento.

Atento capacita a su equipo para brindar soporte con altos estándares para construir la confianza y fomentar relaciones significativas, brinda desde programas de reclutamiento especializados hasta módulos de microaprendizaje y gamificación.

Componentes clave para fomentar la empatía

Capacitación en escucha activa y comunicación asertiva

Evita respuestas automatizadas y crea un diálogo genuino. Ayuda a expresar de manera clara la información.

Conocimiento del contexto del paciente

Con diversas herramientas omnicanal se puede acceder a su historial para anticipar preocupaciones o necesidades, demostrando comprensión y atención.

Capacitación continua

El sector salud cambia constantemente. Por eso, Atento mantiene a sus agentes actualizados con programas continuos de capacitación, para brindar información precisa y relevante.

Integración de tecnologías de apoyo

Como la automatización de tareas, IA y procesamiento de lenguaje natural (LPN). La combinación del soporte de tecnología avanzada y la empatía permite a los agentes crear conexiones de calidad con cada paciente.

ATENCIÓN

Conclusiones



- **La tecnología omnicanal y la empatía** son esenciales para mejorar la experiencia del paciente, permitiendo una atención personalizada que responde a sus necesidades emocionales y prácticas en cada etapa de su interacción.
- **La automatización de procesos administrativos (RPA)** libera al personal de tareas repetitivas, permitiéndoles enfocarse en el cuidado directo y humano, lo cual mejora tanto la eficiencia como la satisfacción del paciente.
- **El uso de IA y análisis predictivo optimiza el contacto y seguimiento de pacientes**, garantizando que reciban recordatorios y soporte en el momento adecuado y por el canal de su preferencia.
- **La capacitación continua y el acceso a datos en tiempo real** potencian la calidad de la atención, asegurando que los agentes puedan brindar información actualizada y precisa, y adaptarse a las necesidades del sector salud.
- **Una estrategia de atención centrada en el paciente y basada en tecnología y empatía** fortalece la relación de confianza, incrementando la satisfacción del paciente y consolidando la reputación del proveedor de salud.

ATENTO

Atento se posiciona como un socio estratégico, ofreciendo soluciones que optimizan los procesos y elevan la calidad de la atención. Al invertir en la experiencia del cliente y la tecnología, las organizaciones de salud no solo mejoran su servicio, crean relaciones de valor duraderas con sus pacientes.



Visita el sitio web



Chatea con nuestro equipo en México

Conversemos:

 <https://atento.com/es/>

 (+52) 55 5233 5225

 contacto@atento.com

 Atento