



Más Allá del Costo: Cómo la Tercerización Estratégica Está Transformando la Experiencia del Paciente en el Sector Salud

+ Introducción: Redefiniendo la Atención Médica a Través de Alianzas Estratégicas

La industria de la salud está atravesando una de las transformaciones más críticas de su historia. El aumento en la escasez de personal, la sobrecarga administrativa, la ineficiencia operativa y las crecientes expectativas de los pacientes desafían a los proveedores en toda América Latina a ofrecer más con menos. Pero donde hay presión, también hay potencial. La oportunidad está en rediseñar las operaciones sanitarias a través de la tercerización estratégica, habilitando una atención más ágil, eficiente y centrada en el paciente.

¿Cómo está transformando la tercerización estratégica la experiencia del paciente (CX) en salud?

expertos, las organizaciones de salud pueden enfocarse en lo que más importa: brindar una atención excepcional.

La tercerización estratégica permite a los proveedores:

- + Acelerar la adopción digital y el compromiso del paciente.
- + Mejorar el acceso y la capacidad de respuesta de los servicios.

- + Elevar la experiencia en cada interacción.
- + Optimizar la eficiencia operativa sin comprometer el cumplimiento.

El resultado no es solo ahorro de costos, sino una transformación significativa y medible en la experiencia del paciente (CX).



+ Tabla de contenido

+ Introducción: Redefiniendo la Atención Médica a Través de Alianzas Estratégicas	1
+ La Nueva Realidad de la Experiencia en Salud	3
+ Tercerización Estratégica en Acción: Dos Casos de Éxito en Salud	4
+ Lo que Esto Significa para los Líderes del Sector Salud	7
+ Conclusión: La Transformación del CX es el Nuevo Estándar en Salud	8
+ Fuentes	9

+ La Nueva Realidad de la Experiencia en Salud

El sistema de salud está siendo redefinido por cinco tendencias convergentes:

 **Los pacientes esperan más:** Desde atención 24/7 hasta canales digitales, la experiencia en salud es comparada con la de gigantes del retail y la tecnología. Más de 1.300 millones de personas utilizaron herramientas de salud digital en 2024, incluyendo consultas virtuales y monitoreo en tiempo real.⁽¹⁾

 **La presión sobre el personal es real:** Se proyecta que EE. UU. enfrentará un déficit de más de 200,000 enfermeros para 2025. La carga administrativa sigue creciendo, afectando la atención directa y los servicios de apoyo.⁽²⁾

 **La transformación digital es urgente:** Más del 50% de los hospitales están acelerando sus inversiones en infraestructura digital para mejorar resultados, reducir costos y apoyar a sus equipos.⁽³⁾

 **La IA está redefiniendo los ecosistemas de atención:** Solo en 2024, se invirtieron más de 800 millones de dólares en herramientas de inteligencia artificial para automatizar la toma de notas clínicas.⁽⁴⁾

 **La tercerización estratégica está en auge:** Se espera que el mercado global de tercerización hospitalaria alcance los 824.500 millones de dólares para 2032, impulsado por la necesidad de escalar, especializarse y agilizar operaciones.

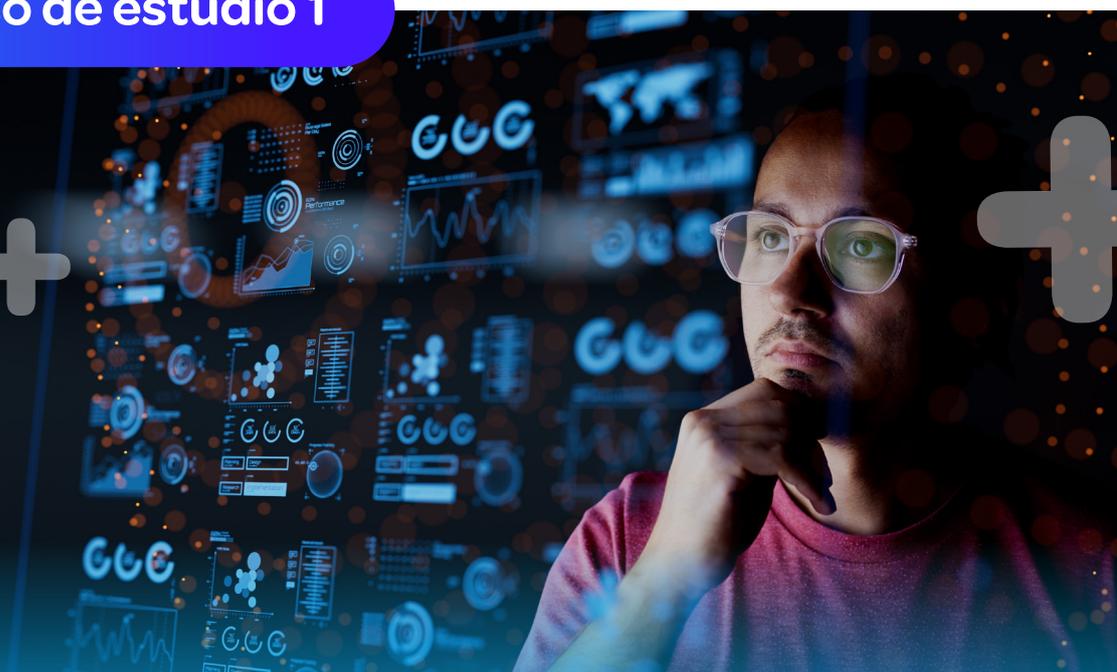
Este entorno exige más que un modelo tradicional de outsourcing. Requiere un socio que impulse la transformación del CX, no solo soporte operativo.



+ Tercerización Estratégica en Acción: Dos Casos de Éxito en Salud

Para entender el impacto real de la tercerización estratégica en salud, presentamos dos casos en los que Atento apoyó procesos de transformación a gran escala:

Caso de estudio 1



Soporte con IA para Gestiones de Emergencia

Desafío: Una agencia federal a cargo de la respuesta a desastres enfrentaba miles de consultas diarias gestionadas a través de más de 58 procedimientos, generando demoras e inconsistencias.



Solución:

- + Atento implementó un asistente virtual basado en IA, integrado al flujo de trabajo de los team members.
- + Se automatizó el acceso a procedimientos y se optimizó en tiempo real.
- + El modelo de machine learning mejoró continuamente la precisión.



Resultados:

- + +25pt incremento de Calidad.
- + Resoluciones más rápidas y seguras.
- + Mayor resiliencia operativa en entornos de alta presión.



Impacto: La tecnología permitió que nuestros team members ofrecieran un servicio más rápido, eficiente y empático en situaciones de alta presión.

Caso de estudio 2

Transformando el Servicio en Crecimiento para un Retailer Farmacéutico

Desafío: Una importante cadena farmacéutica necesitaba pasar de un modelo de servicio básico a uno personalizado, alineado con objetivos comerciales.



Solución:

- + Atento implementó un modelo CX integrado entre ventas y servicio.
- + Se desplegaron análisis en tiempo real, tecnología de voz y coaching por desempeño.
- + Los procesos de cumplimiento fueron optimizados y alineados a KPIs.



Resultados:

- + +47% Tasa de Conversión
- + -6.5% Churn de clientes
- + -6.8% Rotación de miembros del equipo



Impacto: Esta transformación convirtió un canal de soporte en una función CX que generó valor tanto para el cliente como para el negocio.

+ Lo que Esto Significa para los Líderes del Sector Salud

Estos casos no son la excepción, sino ejemplos reales de cómo los proveedores pueden redefinir su experiencia a través de la tercerización estratégica. El socio adecuado aporta:



Agilidad operativa sin comprometer regulaciones



Talento escalable, con team members capacitados para entornos regulados



Innovación digital sin disrupciones



Análisis e insights que mejoran la atención y el compromiso

Aunque la evolución de BPO a Business Transformation Outsourcing (BTO) es clave, la prioridad siempre es la experiencia del paciente. BTO permite un soporte más profundo y estratégico.

Como señala Everest Group, los proveedores de salud deben pasar de relaciones transaccionales a alianzas transformacionales co-creadas que aporten valor en cada punto de contacto.⁶⁹



+ Conclusión: La Transformación del CX es el Nuevo Estándar en Salud

Para los proveedores de salud que enfrentan retos complejos, la tercerización estratégica ya no es una medida de ahorro, sino un motor de transformación. Cuando se alinea con el socio adecuado, se convierte en una palanca de innovación, eficiencia y excelencia en la experiencia del paciente.

Atento acompaña a organizaciones de salud a nivel global mediante su modelo BTO, que combina tecnología avanzada, análisis en tiempo real y un equipo global de team members capacitados y en cumplimiento, para ofrecer experiencias seguras, escalables y centradas en el paciente.

Redefinamos juntos la experiencia en salud.

¡Contáctanos hoy!



[Atento.com](https://atento.com)



+ Fuentes

- + 1. Statista: Digital health - Statistics & Facts
- + 2. McKinsey & Company: Assessing the lingering impact of COVID-19 on the nursing workforce.
- + 3. McKinsey & Company: Assessing the lingering impact of COVID-19 on the nursing workforce.
- + 4. Financial Times: Healthcare turns to AI for medical note-taking 'scribes'.
- + 5. As Everest Group notes, modern healthcare demands "a move from transactional to transformational engagement," where external partners co-create value across the full customer journey.