



**El servicio al paciente equivale a ofrecer una excelente atención y un trato respetuoso.**

**Poner al paciente primero, genera grandes rendimientos.**

**Comprometerse a la excelencia cada día y ser la fuerza positiva que da forma a la percepción del paciente.**

**Construir relaciones afectivas significa considerar los sentimientos de sus pacientes y adaptar el cuidado para reflejar sus necesidades y deseos.**

**Cuando los trabajadores del cuidado de la salud están facultados para superar las expectativas del paciente ¡todos ganan!**

# **Sentimientos para el Cuidado y Atención de la Salud**

**Creando la Mejor Experiencia para Nuestros Pacientes y Visitantes**

# Una Fórmula Simple:

$$\text{Excelente cuidado} + \text{trato respetuoso} = \text{Satisfacción del CLIENTE}$$

**Sentimientos para el Cuidado y Atención de la Salud** ayudará a todos sus colaboradores. Todos en la organización deben participar – incluyendo personal nuevo, y con experiencia. Este programa tendrá un impacto profundo en el desempeño del colaborador y la calidad en el cuidado que su organización ofrece.

**Durante las tres sesiones de este programa, los trabajadores del cuidado de la salud aprenderán cómo entender la excelencia, al cubrir estas 11 áreas:**

- 1° Cómo ofrecer un mejor servicio para mejorar la experiencia del cuidado de la salud del consumidor.
- 2° Lo que los clientes modernos del cuidado de la salud quieren y esperan.
- 3° Cómo cultivar una autoimagen positiva al tratar con pacientes y compañeros de trabajo.
- 4° Valorar la importancia de la primera impresión, así como la retroalimentación y las encuestas de opinión por internet.
- 5° Cómo poner al paciente primero.
- 6° Cómo construir relaciones afectivas.
- 7° Cómo aprender y usar técnicas de comunicación positivas con pacientes y compañeros de trabajo.
- 8° Cómo ofrecer el mejor servicio al cliente.
- 9° Cómo superar expectativas y mantenerse comprometido.
- 10° Cómo ofrecer cuidado y atención de calidad a sus compañeros de trabajo.
- 11° Cómo tratar a pacientes insatisfechos en escenarios del cuidado de la salud.

Service Quality Institute ofrece un diseño instruccional que asegura un aprendizaje efectivo. Utilizando un modelo educativo único y probado, el aprendizaje se desarrolla a través de la lectura, observación y participación. Nuestro proceso refuerza el mensaje a través de varios niveles de instrucción, los cuales aseguran que el aprendizaje será duradero.

- **Libro del participante** que ofrece material de apoyo para usar durante las sesiones y leer posteriormente para darle un mayor impacto a las habilidades enseñadas fuera del horario laboral. Esta guía duradera se convierte en un recurso que ofrece tips de aprendizaje al concluir el programa, ahorrando así hasta 8 horas de tiempo en el salón de clase.
- **Demostración en Video** que muestra cómo los conceptos de aprendizaje funcionan en la práctica. Cerca del 80% de la instrucción está basada en el aprendizaje vivencial. Los objetivos principales son cambiar actitudes y comportamientos para enseñar así las más avanzadas habilidades de servicio al cliente, para construir la moral y el trabajo en equipo.
- **La Guía del Líder** apoya al facilitador de grupo con todas las herramientas necesarias para conducir una sesión educativa presencial, incluyendo ejercicios interactivos y preguntas para discutir. La Guía de Líder da vida a los principios del programa y ejemplos en el video. Todo viene dentro de un guion programado, y está diseñado de manera que prácticamente cualquier persona puede facilitar con seguridad el programa.
- **Agendar e Implementar Sentimientos para el Cuidado y Atención de la Salud** se lleva a cabo en el lugar de trabajo de sus colaboradores (ahorrando tiempo y dinero) en tres sesiones espaciadas por una semana. Cada sesión dura alrededor de 3 a 4 horas.

La tecnología de **Sentimientos para el Cuidado y Atención de la Salud** es flexible y está diseñada también para que pueda implementarse tanto en una locación o en varias simultáneamente, asegurando así una imagen consistente y un mensaje generalizado en su compañía.

# Preguntas Importantes acerca del Cuidado de la Salud de sus Clientes



¿DE QUÉ MANERA SU ORGANIZACIÓN CAMBIA PARA MANTENERSE COMPETITIVA Y APOYAR DE MEJOR FORMA A SUS PACIENTES CUYAS NECESIDADES SON MUY DISTINTAS A LAS DE HACE 10 AÑOS?

¿CUÁLES SON LOS FACTORES QUE USTED CREE INFLUYEN EN LA DECISIÓN PARA SELECCIONAR UNA INSTALACIÓN DEL CUIDADO DE LA SALUD? ¿QUÉ ES LO QUE LOS MOTIVA A REGRESAR DESPUÉS DE UNA EXPERIENCIA EN LA PRÁCTICA DEL CUIDADO DE LA SALUD?

Hoy en día los consumidores de servicios del cuidado de la salud son personas informadas y exigentes, más aún cuando tienen una mala experiencia. No dudarán en quejarse, publicar sus frustraciones y ser determinantes en sus opiniones en una publicación de un foro por internet. El paciente decidirá si su negocio es bueno en los servicios médicos que ofrece y espera ser tratado con respeto, compasión y dignidad.

**Sentimientos para el Cuidado y Atención de la Salud** trata acerca de adaptarse al cambio al ofrecer el mejor cuidado y atención posible a sus pacientes.

*En la raíz de cada queja  
hay una oportunidad para  
realizar mejoras.*

## Importancia del Manejo Rápido y Eficiente de las Quejas

Comprometerse a la excelencia cada día. Ser la fuerza positiva que da forma a la percepción del paciente; recomendaciones, comentarios y retroalimentación positiva. Dar una gran primera impresión. Comúnmente no hay segundas oportunidades.

- Cuando los pacientes se sienten especiales normalmente salen sintiendo una buena experiencia.
- Utilice el toque humano todo el tiempo.
- Los pacientes tolerarán más una espera si saben cuánto tiempo tardará.
- Sonreír y comunicarse de manera amable y educada, deberá ser algo natural para cualquier persona que esté involucrada en el cuidado de la salud.
- Sus pacientes merecen cortesía, consistencia, trato justo y un servicio atento y rápido.

Lo que el cuidado significa:

# Construir Relaciones Afectivas

La esencia del cuidado de la salud es la atención, pero el cuidado es más que una palabra. Es cómo nos sentimos acerca de nuestros pacientes. La forma en que ofrecemos servicios, tratamientos y apoyo. La atención que brindamos en el cuidado significa más que estar presentes físicamente. Es tomar en cuenta los sentimientos de sus pacientes y adaptar el cuidado y atención para reflejar sus necesidades y deseos.

El primer paso crucial para desarrollar relaciones afectivas es considerar al otro como alguien especial y tratarlo de esa manera.

El cuidado es recíproco. Trate a los otros de manera especial y seguramente será tratado de la misma manera. Repentinamente estará del mismo lado, estableciendo relaciones de ganar/ganar. Las relaciones afectivas, tanto en el trabajo como en la vida personal, harán todo más sencillo.

## Tres tipos de relaciones esenciales:

**1º** Con pacientes – esta relación estructural es central para todo lo que hace diariamente.

**2º** Con compañeros de trabajo – los miembros de su equipo con los que trabaja todos los días son como un familiar. Una relación de trabajo positiva aumenta la moral y mejora el nivel de atención y cuidado de todos los que lo ofrecen.

**3º** Con usted mismo - si usted se siente bien consigo mismo, con su profesión y con su organización, estará mejor preparado para ofrecer el cuidado y atención compasivo y de calidad que lo llevará al primer lugar en el área del cuidado de la salud.



**Sentimientos para el Cuidado y Atención de la Salud es un programa completo que es fácil de implementar.**

## EL PAQUETE DEL FACILITADOR INCLUYE:

**GUÍA DEL LÍDER:** Esta carpeta ofrece muy simples instrucciones paso a paso, sobre cómo organizar y prepararse para impartir cada sesión. Es una guía fácil de usar, solo se necesitan tres requisitos para ser un buen Líder:

Entusiasmo

Ser Respetable

Servicio al Cliente Excepcional

Se recomienda una guía para cada Líder que implemente el sistema de aprendizaje. Los líderes que conducen el programa son normalmente gerentes y supervisores de su organización, sin embargo los colaboradores con experiencia y un alto grado de entusiasmo hacia el servicio al cliente, pueden también llevar a cabo el programa.

**VIDEO:** Las sesiones contienen una serie de ejemplos demostrativos, tanto de la forma correcta e incorrecta de servir al cliente. Los 22 minutos de video en cada sesión generarán discusiones de grupo y aprendizaje vivencial. Cada programa contiene un set de 3 DVD, uno para cada sesión.

**LIBRO DEL PARTICIPANTE:** Un libro de trabajo intensivo con 166 páginas que guía a cada participante a lo largo de conceptos de vanguardia, habilidades y prácticas de excelencia en el servicio al cliente. Los ejercicios dentro del libro refuerzan y apoyan la experiencia del aprendizaje. Entre cada sesión, el colaborador invierte tiempo personal leyendo y reafirmando conceptos. Sin el uso del Libro del Participante para cada colaborador, serían necesarias de 8 a 10 horas adicionales de entrenamiento presencial para cumplir los objetivos.

**MATERIAL DE APOYO:** Incluye una Tarjeta Técnica de Referencia, Certificado de Cumplimiento, y Estándares de Desempeño en el Servicio al Cliente. Los Estándares de Desempeño son una excelente herramienta administrativa para evaluar el cambio de comportamientos de los colaboradores. Proveen Retroalimentación, Coaching y Desarrollo de Habilidades.



©MMXVII Service Quality Institute

Para información adicional o para ordenar, llame o envíe un correo a:

9201 East Bloomington Freeway Minneapolis, MN 55420-3497 U.S.A.  
Correo electrónico: [quality@servicequality.com](mailto:quality@servicequality.com) • Teléfono: 800-548-0538, 952-884-3311  
Web: [www.customer-service.com](http://www.customer-service.com) • Skype: ServiceQualityInstitute