

#eDUCOLearningTips



SOBRE LA NUEVA

EXPERIENCIA

DE PACIENTE



**¿HABLAMOS DE
PACIENTE O DE CLIENTE?**

**¿ESTAMOS PRESTANDO
ASISTENCIA O
DANDO UN SERVICIO?**



educos⁺
HEALTH
ACADEMY

COFARES
La salud nos mueve

El contexto cambia según nos referimos a una empresa del sector salud o no, pero en realidad, todas persiguen el mismo objetivo: **prestar servicios excelentes a sus usuarios, intentando fidelizarles (tarea complicada por otro lado teniendo en cuenta la gran cantidad de propuestas que les rodean) para que vuelvan el mayor número de veces posible y recomienden el servicio a otros usuarios.**

Por ello, podemos definir la **Experiencia de Paciente** como **la suma de todas las interacciones generadas por una organización que influyen en la percepción del paciente a lo largo de todo el proceso de cuidado.**

Y todo ello desde la unión de **dos perspectivas:**

ASISTENCIAL

Desde un enfoque sanitario, centrada en el paciente y sus necesidades.

COMERCIAL

Con el objetivo de ser un negocio rentable, siendo además competitivos en un entorno en cambio constante.



¿CÓMO ES EL PACIENTE QUE VIENE?*

* BUENO, EN REALIDAD, YA ESTÁ AQUÍ

FORMADO, INFORMADO Y CON CAPACIDAD PARA COMUNICARSE GRACIAS A LAS REDES SOCIALES



En España hay 25,9 millones de usuarios de redes sociales. De ellos, el 51% son mujeres frente a un 49% de hombres. La mayoría, el 29% , tiene entre 41 y 54 años (el siguiente rango de edad más numeroso, un 28%, es el que se va de los 25 a los 40 años).

WhatsApp (84%) y **Facebook** (77%) son las redes sociales más utilizadas en nuestro país, aunque ambas han bajado del 87% y 83% en 2019 respectivamente.

Por el contrario, **YouTube** (66% en 2020 , un 3% más que en 2019), **Instagram** (55%, un 5% más que en 2019), **Telegram** (31% , un 17% más que en 2019), **TikTok** (12% , un 10% más que en 2019) son las redes sociales con un crecimiento más significativo este año.

Fuente: Estudio de Redes Sociales 2020 - IAB Spain,



Se trata de diseñar el **Viaje del Paciente en la Oficina de Farmacia** pasando de ser un mero establecimiento de venta de medicamentos a **tener una visión más completa y global como centro de atención integral del paciente**, donde estos acuden para recibir asesoramiento y controlar ciertas patologías.

Además, es necesario afrontar este diseño desde una perspectiva más **amplia y transversal**, ya que la Oficina de Farmacia no se encuentra "sola" en esta tarea de cuidado de la salud de sus pacientes. Es una pieza más dentro de una cadena de valor que comienza con el diagnóstico médico, el tratamiento de la patología y la consecuente mejora de la calidad de vida.

En este momento donde lo más importante para una Marca (y más si se trata de una que desempeña su labor en el ámbito de la Salud) es **HUMANIZAR** su servicio, esta Experiencia de Paciente se debe basar en un modelo que aúne fuerzas, mejore cada fase del servicio y permita de manera coherente sumar esas facetas asistencial y comercial de la Oficina de Farmacia.



Y PARA TERMINAR*, TEN EN CUENTA ESTO

* O MEJOR DICHO, PARA EMPEZAR

La Experiencia de Paciente **no tiene nada que ver** con un Servicio de Atención al Cliente.

La Experiencia de Paciente es a la vez **racional** (tiene que ver con un producto o servicio) y **emocional** (tiene que ver con una sensación).

La Experiencia de Paciente tiene que ser **coherente** porque se espera el mismo servicio y cuidado a través de los diferentes puntos de contacto, sin importar el momento ni el lugar (sea On u Off).

La Experiencia de Paciente debe estar **fuertemente vinculada con el equipo de la Farmacia**, con su satisfacción, con su motivación y su compromiso.



EXPERIENCIA DE CLIENTE
+
EXPERIENCIA DE EMPLEADO

EXPERIENCIA DE PACIENTE ESPECTACULAR





f eDUCO+ Health Academy

t @educoplusacadem

i educoplusacademy

in eDUCO+ Health Academy

educoplusacademy.com

AQUÍ PUEDES SEGUIRNOS
PARA VER TODAS NUESTRAS
NOVEDADES (EVENTOS,
TALLERES, NOTICIAS...)

AQUÍ PUEDES VER TODAS NUESTRAS
PROPUESTAS FORMATIVAS PARA
AYUDARTE A MEJORAR LA EXPERIENCIA
DE PACIENTE EN TU FARMACIA