



SECURITAS
Health Care

INNOVACIÓN DE LA EXPERIENCIA CENTRADA EN EL PACIENTE

A TRAVÉS DEL DESIGN THINKING

SECURITAS HEALTH CARE



LA IMPORTANCIA DE ESTE TALLER

Una vez que el paciente ingresa a la sala de espera, comienza a evaluarnos y cada interacción es crucial para ofrecer la experiencia que busca. Además, el desafío que enfrentamos consiste en **transformar una entidad de atención médica convencional en una entidad más valiosa y rentable.**

Los pacientes no son sólo clientes ni esperan recibir solamente atención médica. En el mundo de la salud, se necesita empezar a hablar de la importancia del servicio, de **crear experiencias, crear conexiones y generar un recuerdo memorable** en la mente de pacientes y sus familiares.

Por esta razón, es que decidimos orientar nuestro esfuerzo para difundir esta cultura de crear experiencias positivas, de contención y de empatía en momentos de vida tan sensibles.

OBJETIVO

Nuestro ambicioso programa de Innovación en Experiencia Centrada en el Paciente (ECP) tiene un objetivo claro y decidido: **comprender profundamente las diversas perspectivas y visiones con una sensibilidad excepcional hacia el usuario.** Esto capacitará a los profesionales y personal de atención médica para adquirir y aplicar conocimientos de mejora con facilidad. Además, nuestro programa tiene como misión **unir de manera efectiva los múltiples componentes del sistema, creando así experiencias inolvidables y dignas** para todos los involucrados. Prepárese para beneficiarse enormemente de esta transformación innovadora.

¿POR QUÉ EL DESIGN THINKING ES IMPORTANTE PARA EL SECTOR SALUD?

En el vertiginoso mundo de la atención médica, la innovación es clave, y el Design Thinking se erige como un faro de luz en la **búsqueda de soluciones creativas y centradas en el paciente**. En Securitas Health Care, reconocemos la importancia crítica de esta metodología en el sector salud. El Design Thinking **no solo optimiza la atención al paciente, sino que también transforma la forma en que los profesionales de la salud y las organizaciones abordan los desafíos**. Nos enorgullece ser **líderes** en la aplicación de esta poderosa herramienta en la atención médica, y estamos comprometidos a ayudar a las organizaciones a desbloquear su potencial para una atención más efectiva y centrada en el paciente.

Un ejemplo **emblemático de la aplicación exitosa del Design Thinking en el sector salud es el caso del Centro de Medicina de Precisión de la Clínica Mayo**. Utilizando este enfoque, la Clínica Mayo ha transformado su enfoque tradicional en el tratamiento del cáncer, permitiendo la personalización de terapias y medicamentos específicos para cada paciente, lo que ha mejorado significativamente las tasas de éxito y la experiencia del paciente. Este logro ejemplifica cómo el Design Thinking puede cambiar fundamentalmente la forma en que abordamos los desafíos médicos y proporcionamos atención de clase mundial.





METODOLOGÍA

A través de la metodología del **Design Thinking**, se identifica un problema o reto que se quiere resolver, el cual atraviesa por tres fases principales: **Escuchar, Crear y Entregar**. Durante el proceso el equipo pasará de observaciones puntuales a síntesis abstractas para más adelante volver a lo específico mediante el diseño de soluciones concretas.

El foco principal está centrado en el **Mapa de Empatía** y los cuatro cuadrantes dinámicos que interactúan en la administración de emociones, permitiendo **conocer los puntos de contacto más sensibles (Touch Points)**, en la construcción de la experiencia, así como los **Momentos de la Verdad (MOT)**.

La participación de los clientes será clave para poder entender mejor este proceso y mejorar la experiencia centrada en el paciente.

**LAS ORGANIZACIONES
DEBEN ENCONTRAR UN
FUTURO EN EL QUE
PUEDAN JUGAR UN PAPEL
CLAVE PARA CREAR VALOR**



NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

En Securitas Health Care, creemos que cada paciente merece una experiencia de atención médica excepcional. Nuestra consultora se compromete a **guiar a las organizaciones del sector salud en la implementación exitosa del Design Thinking, creando soluciones innovadoras y centradas en el paciente.**

Nuestra experiencia y pasión nos impulsan a liderar la transformación de la atención médica y a **ofrecer resultados tangibles** que impacten positivamente a pacientes, profesionales de la salud y organizaciones. Únase a nosotros en esta emocionante travesía hacia un futuro de atención médica más eficiente, personalizada y centrada en el paciente.

**GUIAMOS LA
TRANSFORMACIÓN DE LA
ATENCIÓN MÉDICA CON
INNOVACIÓN CENTRADA
EN EL PACIENTE**

CONTENIDO DEL TALLER

DÍA 01

- Desarrollo exponencial creativo
 - Implementación del modelo de encuesta para el Design Thinking: Escuchar, Comprender, Entregar E.C.E. (Dinámica 1)
 - Aprendiendo a implementar Los Cinco Pasos del Design Thinking (Dinámica 2)
-

DÍA 02

- Implementación del Customer Experience Journey Map del Paciente
 - Recolectar datos del E.C.E (Dinámica 3)
 - Desarrollo e implementación del Mapa de Empatía del Paciente
-

DÍA 03

- Integración del Business Model en el Mapa de Empatía (Dinámica 4)
- Desarrollo del prototipo (Dinámica 5)
- Presentación final del prototipo por cada equipo (Dinámica 6)

**"NO BASTA CON CONTRATAR A
DESIGN THINKERS: HAY QUE CREAR
EMPRESAS QUE VIVAN EL DESIGN
THINKING"**

Idis Mootee, CEO Idea Couture

TALLER IMPARTIDO POR FERNANDO MAGNAN LÓPEZ



- Administrador de Empresas, con especialidad en Gerencia Estratégica en Salud en MPD UCB Harvard Institute for International Development,
- Especialización en Innovación Centrada en los Usuarios INCAE Business School.
- Actual Embajador de INCAE Business School para Colombia.
- Graduado con distinciones del Senior Executive Program de BABSON COLLEGE e INCAE Business School.
- Socio y Consultor Senior de SCH Consulting.
- Es conferencista y consultor en temas de Gestión del Cambio, Economía de la Experiencia, e imparte talleres de Innovación como especialista en Design Thinking.
- Cuenta con mas de 25 años de experiencia, desempeñando roles ejecutivos.