



SECURITAS
Health Care

HUMANIZACIÓN Y EXPERIENCIA CENTRADA EN EL PACIENTE

PLAN DE CAPACITACIÓN



¿Por qué nosotros?



"En Securitas Health Care (SHC), transformamos la atención médica, innovando en la Experiencia Centrada en el Paciente. Contamos con una vasta experiencia en el desarrollo del talento humano en la industria de la salud. Nuestro compromiso se centra en comprender a fondo las necesidades de nuestros clientes y ofrecer procesos de formación verdaderamente transformadores con un impacto significativo.

En SHC, estamos siempre dispuestos a dar un apoyo integral para potenciar y elevar las capacidades del personal en el sector salud para el éxito en la atención médica.

Nuestros programas de formación no solo fortalecen las habilidades individuales, sino que también generan un impacto positivo en el clima organizacional y el compromiso de todos los participantes



Potenciando la Excelencia en la Atención Médica



Los temas sugeridos en el programa a continuación son flexibles y se adaptarán a la necesidad de nuestros clientes

En el entorno de atención médica actual, la humanización y la experiencia centrada en el paciente son esenciales para garantizar la calidad de la atención y la satisfacción del cliente. Nuestro Programa de Capacitación está diseñado para empoderar al personal administrativo y médico del sector salud, brindándoles las habilidades necesarias para ofrecer un servicio excepcional, gestionar eficazmente el cambio y resolver conflictos del cliente de manera efectiva.

Este programa se enfoca en dotarlos de las competencias necesarias para ofrecer un servicio excepcional, liderar con eficacia los cambios que se presenten y abordar con éxito los desafíos que puedan surgir en las interacciones con nuestros pacientes. Somos conscientes de que cada etapa en el camino de atención médica merece ser una experiencia de primer nivel, y esta capacitación les brindará a nuestros participantes las herramientas esenciales para hacerlo realidad.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN (CONTENIDO FLEXIBLE)

1 Fundamentos de la Experiencia Centrada en el Paciente

OBJETIVO

Crear una Cultura de Atención al Paciente

CONTENIDO

Introducción a la experiencia centrada en el paciente, la importancia de la empatía, la comunicación efectiva y cómo influir positivamente en las percepciones de los pacientes.

2 Gestión del Cambio en el Sector Salud

OBJETIVO

Aprender a lidiar y gestionar el cambio

CONTENIDO

Estrategias para gestionar y liderar el cambio en un entorno de salud, identificación de obstáculos comunes y herramientas para facilitar la transición

3 Resolución de Conflictos del Cliente/Paciente

OBJETIVO

Transformar Desafíos en Oportunidades: Resolución de Conflictos en el Cuidado del Paciente.

CONTENIDO

Técnicas efectivas de manejo de conflictos, cómo lidiar con situaciones difíciles y convertirlas en oportunidades de mejora.

4 Excelencia en el Servicio al Paciente

OBJETIVO

Superar las Expectativas: Brindando Servicios de Excelencia en el Cuidado de la Salud.

CONTENIDO

Estándares de servicio al paciente, desarrollo de habilidades para proporcionar atención excepcional, y la importancia de la retroalimentación del paciente

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN (CONTENIDO FLEXIBLE)

5 Comunicación Interprofesional

OBJETIVO

Crear una Cultura de Atención al Paciente

CONTENIDO

Introducción a la experiencia centrada en el paciente, la importancia de la empatía, la comunicación efectiva y cómo influir positivamente en las percepciones de los pacientes.

6 Tecnología y Experiencia del Paciente

OBJETIVO

Aprender a lidiar y gestionar el cambio

CONTENIDO

Estrategias para gestionar y liderar el cambio en un entorno de salud, identificación de obstáculos comunes y herramientas para facilitar la transición

7 Ética y Empatía en el Cuidado del Paciente"

OBJETIVO

Entender la importancia de la Dimensión Humana de la Atención Médica.

CONTENIDO

Discusión sobre la ética en la atención médica, la importancia de la empatía y la toma de decisiones basadas en valores.

8 Seguridad del Paciente y Calidad del Cuidado"

OBJETIVO

Garantizar la Seguridad y Calidad en la Atención Médica

CONTENIDO

Identificación de riesgos, protocolos de seguridad, y estrategias para mejorar la calidad del cuidado y prevenir errores médicos



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN (CONTENIDO FLEXIBLE)

9 Cultura Organizacional Saludable

OBJETIVO

Fomentar una Cultura de Trabajo Saludable y Productiva

CONTENIDO

Creación de una cultura organizacional que apoye la salud y el bienestar del personal, lo que a su vez se reflejará en una mejor atención al paciente..

10 Liderazgo en Salud

OBJETIVO

Liderar el Cambio para una Atención Médica de Calidad

CONTENIDO

Desarrollo de habilidades de liderazgo para influir positivamente en el equipo, el entorno y la atención al paciente

11 Mejora Continua en el Cuidado del Paciente"

OBJETIVO

Promover la excelencia en la atención centrada en el paciente

CONTENIDO

Métodos y herramientas para la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de cambios efectivos

12 Celebración del Éxito y Planificación para el Futuro

OBJETIVO

Cerrar Ciclos con Éxito y Mirar Hacia el Futuro

CONTENIDO

Reconocimiento de logros individuales y colectivos, establecimiento de objetivos futuros y preparación para un año de crecimiento y mejora continua