



Curso en

Gestión de Indicadores en la Experiencia del Paciente

Objetivos:

- Desarrollar un sistema de control y mejora de la experiencia del paciente, aplicando indicadores clave (KPIs), herramientas de medición y tableros de gestión, basado en un análisis crítico de los procesos de atención en su institución.

Dirigido a:

Colaboradores de centros de salud y clínicas interesados en mejorar la calidad del servicio a través de la gestión basada en indicadores de experiencia del paciente.



Inicio de Clases

20 de octubre



Modalidad

Virtual



Duración

08 semanas



Inscripción

S/.600.00



Horario

Lunes de 7:00 pm a 9:15 pm



Plan de estudio

Unidad

01

Fundamentos de la experiencia del paciente y su importancia en la gestión sanitaria

- Definición y conceptos clave
- Impacto en la fidelización, reputación y rentabilidad
- Relación con la calidad y seguridad del paciente

Unidad

02

Identificación de puntos críticos de la experiencia del paciente

- Mapeo del recorrido del paciente (Customer Patient Journey)
- Momentos de verdad y puntos clave de control
- Errores comunes en la gestión de la experiencia

Unidad

03

Indicadores clave de experiencia del paciente (KPIs)

- Satisfacción del paciente (NPS, CSAT, CES)
- Adherencia al tratamiento y cumplimiento de citas
- Tiempo de espera, eficiencia del servicio y percepción de calidad

Unidad

04

Herramientas y metodologías para medir la experiencia del paciente

- Encuestas de satisfacción y herramientas digitales
- Análisis de quejas y comentarios
- Auditoría de servicio y feedback estructurado

Unidad

05

Construcción de un tablero de control para la experiencia del paciente

- Selección de métricas clave según el contexto
- Uso de software y herramientas de visualización de datos
- Creación de un dashboard de gestión en salud

Unidad

06

Toma de decisiones y estrategias de mejora basadas en datos

- Análisis de tendencias y benchmarking
- Acciones correctivas y preventivas según los resultados
- Implementación de un plan de mejora continua



Docente



Mag. Jaime Ignacio Otero Injoque

Estudiante de Doctorado en Ciencias en Investigación Epidemiológica. Magíster en Fisiología y Licenciado en Biología por la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Docente en la UPCH en cursos relacionados a Biología, Fisiología e Investigación. Experiencia en investigación en las áreas de Salud Ambiental y Salud Reproductiva. Investigador en el Laboratorio de Endocrinología y Reproducción. Autor de diversos artículos en revistas científicas indizadas nacionales e internacionales. Miembro del Comité Institucional de Ética en Humanos de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Alcanza tus metas



**Docentes
Especializados**
en el Campo



**Cursos
a medida**



Networking

Más información



posgrado.ventas@oficinas-upch.pe



965 716 341



posgrado.cayetano.edu.pe

Síguenos en:

