



POSGRADO
CAYETANO

e-Cayetano

Curso en

Desarrolla y Gestiona la Experiencia del Paciente en los Servicios de Salud

Resultado de aprendizaje:

Entender y tomar conocimiento que la experiencia del paciente es un componente esencial de la calidad de la atención médica. Al centrarse en las necesidades y expectativas de los pacientes, los sistemas de salud pueden mejorar la satisfacción, los resultados clínicos y la confianza en general. Todo esto conlleva a posicionar la imagen, la marca profesional y organizacional.

Dirigido a:

Personal de salud que participa en la atención y gestión de servicios sanitarios que buscan fortalecer la experiencia del paciente, mejorar la calidad de atención y contribuir a una atención más humana y eficiente en los servicios de salud.



Inicio de Clases

02 de setiembre



Duración

08 semanas



Modalidad

A distancia



Inversión

S/. 600.00



Horario

Miércoles de 8:00 p.m. a 10:15 p.m.



Contenido

Unidad

01

El servicio como propuesta de valor diferenciador en el sector de la salud. Tendencias actuales.

Unidad

02

Expectativa y Percepción del servicio del paciente y su impacto en la experiencia de usuario – Mapa de Brechas del Servicio.

Unidad

03

Definiendo los ejes centrales del servicio al paciente: personal, infraestructura y tecnología.

Unidad

04

Como entender el Viaje del Paciente (Customer Patient Journey).

Unidad

05

Desarrollando el Mapa de Empatía del paciente.

Unidad

06

Gestionando el recurso humano como factor generador de experiencias.

Unidad

07

Diseñando una estrategia de servicio enfocada en la experiencia del paciente.

Unidad

08

Estableciendo un sistema de medición de la experiencia del paciente.

Docente



Mag. Fernando Perez Arguedas

Ejecutivo con más de 25 años de experiencia profesional desarrollándose y liderando áreas de marketing, comercial, ventas y operaciones en empresas transnacionales como Sony, Telefónica del Perú, Grupo Richard Custer - Demsa, Delcrosa, Nissan, Renault, Mazda, DFSK y USIL. Actualmente es Director Gerente de INPROYECTA, empresa que representa a la española TEMA Marketing Integral, empresa consultora de marketing.

En el sector académico cuenta con más de 20 años como docente y capacitador en reconocidas universidades locales.

De formación profesional Licenciado en Administración de Empresas (URP), con posgrado en Marketing (Universidad ESAN), grado de Magister en Administración de Empresas -MBA (Universidad ESAN), Master Project Management (Hito Master).

Consideraciones:

La UPCH se reserva el derecho de cancelar el curso si no llega al cupo mínimo de participantes hasta el mismo día de inicio del curso. No hay devolución de dinero, salvo que se cancele el dictado del curso. Los cursos no son transferibles. El retiro del curso es sólo académico y no económico. Los certificados y constancias se emiten solo en versión digital.

Certificación del Curso

La Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Cayetano Heredia podrá otorgar al final del curso:

■ Certificado

Cuando el participante haya aprobado satisfactoriamente el curso con nota igual o mayor a 11.00 (no aplica redondeo en la nota promedio final), habiendo cumplido con la asistencia mínima requerida del 70% de actividades.

Además, deberá contar con el grado académico universitario:

- **Peruanos:** Grado de bachiller universitario, verificable (SUNEDU o mediante entrega de copia del grado académico a la Escuela de posgrado-UPCH).
- **Extranjeros:** Entrega de Constancia de grado académico a la Unidad de Gestión Digital UPCH.

■ Constancia de participación o asistencia:

Cuando el participante no obtenga la nota aprobatoria en el promedio final y habiendo asistido y cumplido con el 70% de las actividades programadas.

Alcanza tus metas



Docentes Especializados
en el Campo



Cursos a medida



Networking

Más información

 posgrado.ventas@oficinas-upch.pe

 967 303 546

 posgrado.cayetano.edu.pe

Síguenos en:

