



Curso en **Diseño de Servicios de Salud:** **Design Thinking Centrado en el Paciente**

Objetivos:

Analizar las necesidades, expectativas y principales puntos de contacto del paciente mediante herramientas de diseño de servicios, identificando problemas y oportunidades de mejora en la experiencia de atención.

Dirigido a:

Profesionales con grado de bachiller o título profesional vinculados a la gestión, atención, calidad, innovación y mejora de servicios de salud, tanto del sector público como privado.



Inicio de Clases

19 de noviembre



Modalidad

Virtual



Duración

8 semanas



Inscripción

S/.600.00



Horario

Jueves de 7:00 pm a 9:30 pm

Plan de estudio



Unidad

01

Fundamentos del diseño y la experiencia del paciente en los servicios de salud.

- Experiencia del paciente en el ecosistema de salud peruano
- Customer Journey y puntos de contacto con el paciente
- Momentos de verdad en los servicios de salud
- Tendencias y referentes de experiencia del paciente en Latinoamérica y Perú.
- Impacto de la experiencia del paciente en indicadores de negocio: retención, NPS, reputación online

Unidad

02

Design Thinking e innovación aplicada a los servicios de salud.

- Etapas del Design Thinking aplicadas a servicios de salud.
- Mapa de Empatía.
- Brainstorming y generación de ideas.
- Prototipado rápido.
- Casos de innovación aplicados a clínicas y laboratorios en Perú.

Unidad

03

Diseño de la experiencia integral del paciente.

- Customer Journey Map: identificación y análisis del recorrido del paciente.
- Service Blueprint: diseño y visualización del servicio.
- Identificación de puntos de dolor y oportunidades de mejora.
- Co-diseño de servicios con pacientes y personal clínico.

Unidad

04

Innovación digital y tecnología aplicada a la experiencia del paciente.

- Telemedicina
- Aplicaciones de salud
- Chatbots e inteligencia artificial en atención primaria
- Experiencia digital omnicanal: web, aplicaciones, WhatsApp y call center.
- UX/UI aplicado a pacientes en situación de vulnerabilidad.

Unidad

05

Prototipado y plan de implementación.

- Desarrollo de prototipos de servicios mejorados.
- Elaboración de una hoja de ruta para la implementación
- Definición de indicadores clave de desempeño (KPIs)
- Presentación de casos aplicados desarrollados por los participantes.



Docente



Fernando Perez Arguedas

Magíster en Administración de Empresas (Universidad ESAN), MBA (Universidad ESAN) y Master en Project Management (Universidad de Alcalá – Hito Master DAP). Cuenta con Posgrado en Marketing (Universidad ESAN) y es Licenciado en Administración de Empresas (Universidad Ricardo Palma).

Cuenta con amplia experiencia profesional en la gestión de marketing, áreas comerciales, ventas y operaciones, desarrollada en empresas transnacionales de los sectores de consumo, tecnología y servicios, entre ellas Demsa (Grupo Custer), Nissan, Sony, Telefónica del Perú y Pacífico Vida.

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:

