



Seminario - Taller **Más Allá del Turismo Médico:**

Gestión integral del paciente internacional:
calidad, coordinación y experiencia



Justificación



Colombia se ha posicionado en los últimos años como un destino predilecto para pacientes internacionales y aseguradoras de salud. Esta tendencia responde tanto a la calidad de la atención en salud en el país como a la creciente reputación de sus instituciones y profesionales.

Sin embargo, recibir atención en salud en el extranjero implica mucho más que un procedimiento clínico: es una experiencia integral que involucra entre otros, factores culturales, emocionales, logísticos y comunicativos. Por ello, es necesario fortalecer las capacidades de las oficinas internacionales de las entidades de salud y del personal involucrado en la atención de estos pacientes, de modo que ofrezcan un servicio eficiente, seguro y de alta calidad, que además esté alineado a las necesidades, preferencias y cultura de los pacientes y supere sus expectativas con experiencias inolvidables.

Para responder a estas necesidades, se crea este taller, que ofrece herramientas prácticas y conceptos clave para diseñar rutas de atención eficientes y centradas en la calidad. Asimismo, busca facilitar la comunicación empática e intercultural, y consolidar estándares que garanticen una experiencia adecuada, mejores desenlaces en salud y eficiencias en el proceso.

Objetivos y logros

- » Fortalecer la experiencia del paciente internacional mediante la comprensión de los factores que la afectan la gestión adecuada de expectativas y el desarrollo de habilidades de comunicación empática.
- » Garantizar la calidad, seguridad y eficiencia en la atención médica, estableciendo rutas claras, estándares de servicio y medición de indicadores clave en las oficinas internacionales de salud en Colombia.
- » Promover la articulación efectiva con actores clave del proceso, como servicios hospitalarios, hoteles, aseguradoras, embajadas y aliados internacionales, para asegurar una atención integral y coordinada.



Dirigido a

- » Coordinadores y personal de oficinas internacionales.
- » Líderes de experiencia del paciente
- » Personal administrativo que interactúe con pacientes internacionales
- » Organizaciones que planean iniciar el trabajo con pacientes internacionales

Temas

- » **Ruta ideal del paciente internacional:** Identificación de puntos críticos y roles clave para garantizar fluidez, seguridad y eficiencia.
- » **Experiencia del paciente y comunicación efectiva:** Exploración de herramientas para conectar empáticamente con el paciente y su familia.
- » **Estándares de calidad y articulación institucional:** Estrategias para coordinar con áreas clínicas, administrativas y aliados externos.
- » **Enfoque intercultural y gestión de expectativas:** Adaptación de la atención según las diferencias culturales, lingüísticas y emocionales.
- » **Indicadores clave y mejora continua:** Uso de métricas y su análisis para evaluar calidad, seguridad y eficiencia en la atención internacional.



Metodología

Metodología 100% presencial.

Tendrá un componente magistral donde se explican los conceptos básicos que soportan el tema y un componente práctico en donde se proveen herramientas que facilitan su aplicación y el seguimiento. Análisis de casos reales.

Duración

- La duración total del curso 100% presencial es de dieciséis (16) horas organizadas en dos días continuos
- Horario: 08.00 am – 05:00 pm

Certificado

Certificado académico otorgado por la OES.





¡Contáctenos!

Email: acastrillo@oes.org.co

Cel: (+57) 310 7881603

Cra. 11A No. 94 – 76 Of. 201, Bogotá – Colombia.