



Seminario - Taller

ABC de la Atención Internacional en Salud



**Movimiento
AHCP**

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, la Organización para la Excelencia de la Salud crea el ABC de la Atención Internacional en Salud, un seminario - taller que ofrece herramientas prácticas y conceptos clave que buscan 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 afectan la gestión adecuada de expectativas y el desarrollo de habilidades de comunicación empática.
- » Identificar rutas claras, estándares de servicio y medición de indicadores para garantizar la calidad en la atención en salud.
- » Resaltar la importancia de trabajar de manera articulada con los proveedores de servicios hospitalarios, hoteles, aseguradoras, embajadas y aliados internacionales.



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.

Contenido Temático

- » **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

Los seminarios - talleres se desarrollan mediante una metodología fundamentada en el “aprendizaje activo”, a través de espacios magistrales teóricos, identificación de casos de éxito, talleres prácticos con ejemplos y situaciones reales, para desarrollar en los participantes las capacidades relacionadas con el saber y con el saber hacer, las cuales les permitirán implementar lo aprendido en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades.

Modalidad

100 % Virtual

Duración

El desarrollo del seminario - taller consta de cuatro (4) sesiones de dos (2) horas cada una.



1° sesión: 25 de noviembre
2° sesión: 27 de noviembre
3° sesión: 2 de diciembre
4° sesión: 4 de diciembre



3:00 p.m. a 5:00 p.m.

*** Nota: El proceso de inscripción no tiene límite de participantes; sin embargo, el taller solo se realizará si se alcanza el cupo mínimo requerido.*

Inversión

» Valor en COP: \$ 631.867 IVA incluido

» Valor en USD: 170 IVA incluido

Certificado

Certificado académico otorgado por la OES.

- La certificación se otorgará únicamente a quienes cumplan con un mínimo del 80 % de asistencia al taller y del plan de trabajo del seminario-taller.



¡Contáctenos!

Organización para la Excelencia de la Salud - OES

Tel: (+57) 601 616 1794

Cel: (+57) 321 497 8166 / (+57) 312 226 9127

Email: capacitacion@oes.org.co

www.oes.org.co