

CAMBIO DE PERSPECTIVA

la **experiencia paciente** como pieza angular en un modelo de clínica dermatológica de **excelencia**

WEBINAR 1

9 NOVIEMBRE
A LAS 20.30H

VER, OÍR Y SENTIR: la base para construir una excelente experiencia paciente



- ¿En qué momento vital se encuentran las clínicas dermatológicas?
- ¿Qué es la experiencia paciente?
- ¿Por dónde empiezo? ¿En qué fase de la vida del paciente?
- ¿Todos los pacientes esperan lo mismo? ¿Tienen el mismo nivel de tolerancia?
- Los arquetipos de pacientes:
¿Cómo construirlos y por qué es interesante trabajar con ellos?
- ¿Qué beneficios tiene para el dermatólogo privado poner foco en la mejora de la experiencia paciente?

WEBINAR 2

16 NOVIEMBRE
A LAS 20.30H

LAS CLAVES DEL ÉXITO en la activación de un modelo de experiencia paciente



- Visualiza los tipos de clientes para personalizar la experiencia
- Dibuja el viaje del paciente en todo el proceso de relación con la clínica.
- El Patient journey map como herramienta.
- Diagnostica tu situación actual: encuentra tus oportunidades de mejora
- Implica a todo el equipo que participa en la experiencia paciente

Curso de alta gestión en dermatología AEDV

ORGANIZADO POR:



PATROCINADO POR:

BIODERMA
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE