

160WORLD ES SU PARTNER EN SANIDAD PARA NOTIFICACIONES A PACIENTES.

PATIENT EXPERIENCE PEX160W.

PLATAFORMA DE EVALUACION DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE.

PEX160W | 2023

PLATAFORMA DE EVALUACION COMPARATIVA DE EXPERIENCIA DEL PACIENTE.

PEX160W es una plataforma apoyada en IA que tiene como finalidad interactuar con los pacientes mediante el entorno conversacional de WhatsApp para conocer su grado de satisfacción con los servicios médicos recibidos.

- **Envíos masivos de encuestas por WhatsApp:** el uso de WhatsApp permite obtener respuestas de manera rápida y eficiente, lo que permite tomar medidas para mejorar la experiencia del paciente de manera oportuna.
- **Plantillas y BOTs predefinidas:** Rápido despliegue gracias a plantillas predefinidas sincronizadas con BOTs conversacionales que procesan las respuestas y estructuran los datos.
- **Anonimización de los datos:** Ofrece ventajas clave, como la protección de la privacidad del paciente, el cumplimiento legal y regulatorio, la confianza del paciente, la seguridad de datos y la posibilidad de realizar análisis significativos sin identificación individual.
- **Metodología ampliada:** Una simple pregunta para conocer el índice de recomendación del paciente y se inicia la conversación para acceder a KPIs de gran valor.
- **Dashboard completo:** Un cuadro de mandos completo que muestra los datos actuales y los compara con tendencias pasadas .
- **Asesor basado en IA:** la inteligencia artificial puede analizar los datos de manera más precisa y objetiva que los seres humanos, lo que permite obtener un informe mensual que puede utilizar para mejorar la relación con sus pacientes.

PLATAFORMA DE EVALUACION COMPARATIVA DE EXPERIENCIA DEL PACIENTE.


ENVIOS DE SOLICITUDES MEDIANTE WHATSAPP.

Enviar WhatsApp masivo

Envío masivo de mensajes WhatsApp desde fichero CSV

Datos del envío masivo

Fichero de datos y plantilla

Plantilla  Plantilla Especialidades PEX

Fichero CSV Ninguno archivo selec.

Previsualización de plantillas

- WhatsApp:**

Hola, recientemente nos visitó en {{name}} y nos gustaría saber cómo fue su experiencia. Su opinión es muy importante para mejorar el servicio, por lo que le agradecemos de antemano su colaboración.

Por favor, siéntase libre de expresar su opinión de manera sincera, por nuestra parte le aseguramos anonimato en las respuestas.

¡Estamos deseando conocer su opinión!

Por favor, inicie la conversación

[Iniciar conversación]

PEX160W, es la plataforma que simplifica la recolección de opiniones con un toque de innovación apoyándose en WhatsApp.

Mediante la plantilla que se adapte a tus necesidades, como Consultas especializadas, Pruebas diagnosticas o Hospitalización. Sube un archivo CSV con los números de teléfono de los destinatarios y deja que la herramienta haga el resto. **NO PRECISA INTEGRACIÓN.**

Así de fácil es asegurar que las opiniones de tus pacientes sean escuchadas y transformadas en mejoras reales. PEX160W hace que la obtención de información valiosa sea tan simple como un par de clics.

PLATAFORMA DE EVALUACION COMPARATIVA DE EXPERIENCIA DEL PACIENTE.



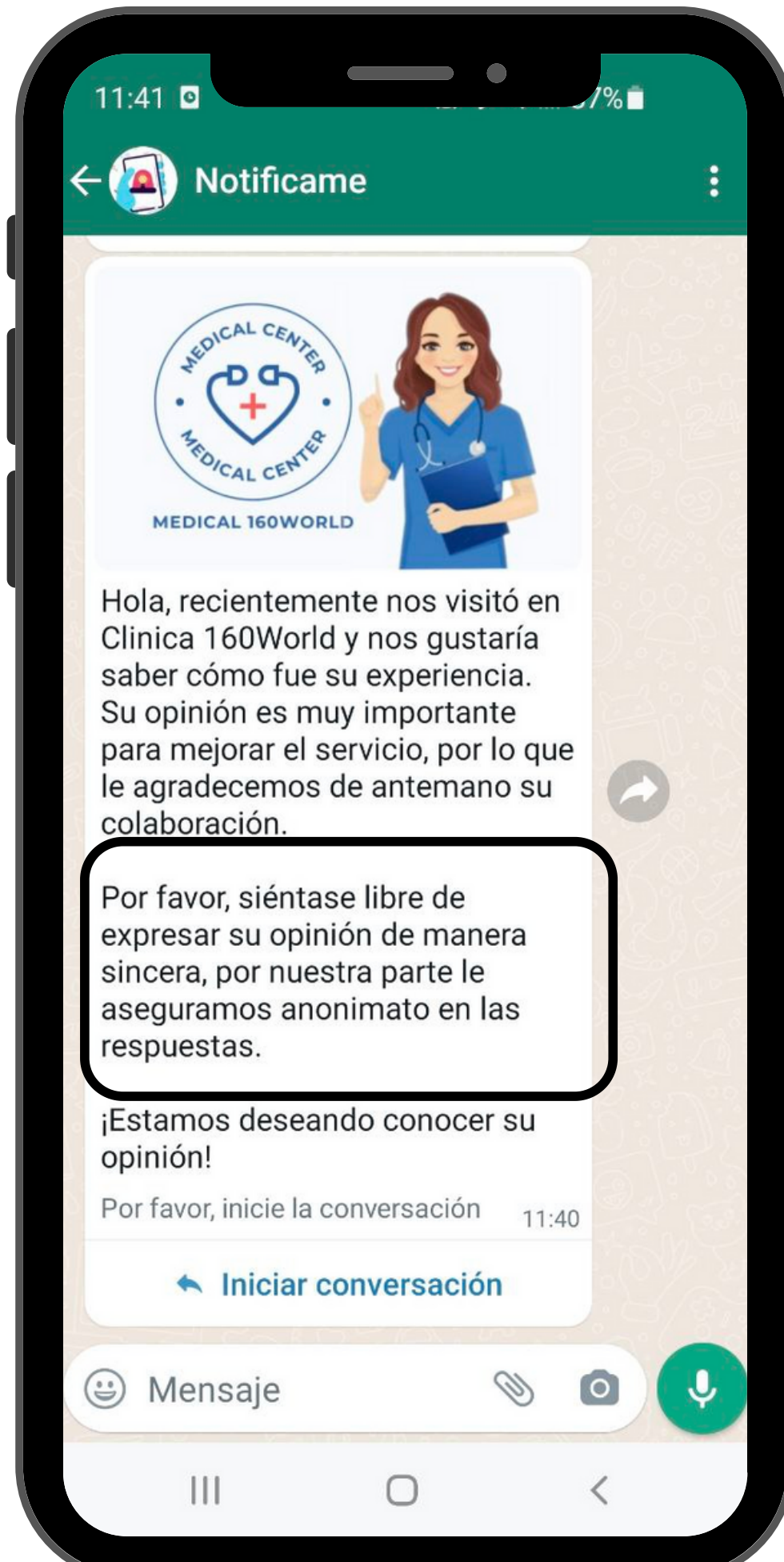
PLANTILLAS Y BOTS CONVERSACIONALES PREDEFINIDAS

PEX160W, conecta con tus pacientes de una manera completamente nueva mediante plantillas y BOTS conversacionales predefinidos para WhatsApp. Imagina la simplicidad de mensajes estructurados y respuestas procesadas en un instante.

Nuestros BOTS predefinidos son tus aliados para evaluar el Índice de Recomendación del Paciente y KPIs cruciales, disponemos de modelos validados en **Consultas especializadas, Pruebas diagnosticas u Hospitalización**, que darán acceso a KPIs de gran valor como: la actuación de los facultativos, el personal clínico y los tiempos de espera. La respuesta es amplia y valiosa, diseñada para brindarte información esencial.

Además, la disposición de plantillas y BOTS predefinidos te ofrece una implementación rápida y sin complicaciones.

PLATAFORMA DE EVALUACION COMPARATIVA DE EXPERIENCIA DEL PACIENTE.



PRIVACIDAD Y ANONIMIZACION DE DATOS.

En PEX160W, estamos comprometidos con la seguridad y la confidencialidad de los datos de los pacientes desde el principio. Nuestro sólido enfoque de 'Privacy by Design' asegura que la privacidad sea la columna vertebral de cada paso del proceso. Cada dato recopilado y procesado se somete a un riguroso proceso de anonimización, garantizando que la identidad de nuestros pacientes esté protegida en todo momento.

La anonimización no solo resguarda la privacidad del paciente al eliminar cualquier información personal identificable, sino que también fomenta la honestidad. Los pacientes se sienten más cómodos para compartir sus opiniones sinceras en encuestas cuando saben que sus respuestas no serán vinculadas a su identidad.

Nuestra atención a la privacidad también construye la confianza del paciente. Los pacientes se sienten seguros al saber que su información personal es manejada con responsabilidad y cuidado.

PLATAFORMA DE EVALUACION COMPARATIVA DE EXPERIENCIA DEL PACIENTE.

PEX160W METODOLOGÍA AMPLIADA.

Nuestra metodología ampliada es la brújula que guía tanto a los pacientes como a los profesionales hacia una toma de decisiones informada. Comenzamos con una simple pregunta inicial para determinar el Índice de Recomendación del Paciente, que desencadena una conversación significativa. Desde ahí, acompañamos al paciente en un recorrido claro y sencillo, explorando los KPIs más cruciales.

(IRP) es una métrica que mide la disposición del paciente a recomendar el servicio o la institución en una escala del 0 al 10. Clasificándose en promotores (puntuaciones de 9-10), pasivos (puntuaciones de 7-8) y detractores (puntuaciones de 0-6). El puntaje neto se calcula restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores. El IRP se centra en la lealtad y la recomendación del paciente a largo plazo.

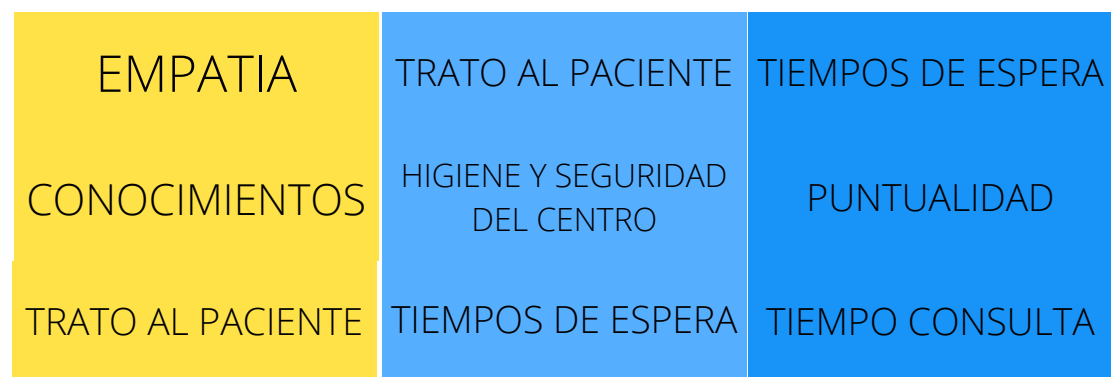
Índice de Recomendación del Paciente- ESPECIALIDADES



KPI 1º Nivel



KPI 2º Nivel



POSIBILIDAD DE AÑADIR SUGERENCIA EN CAMPO LIBRE



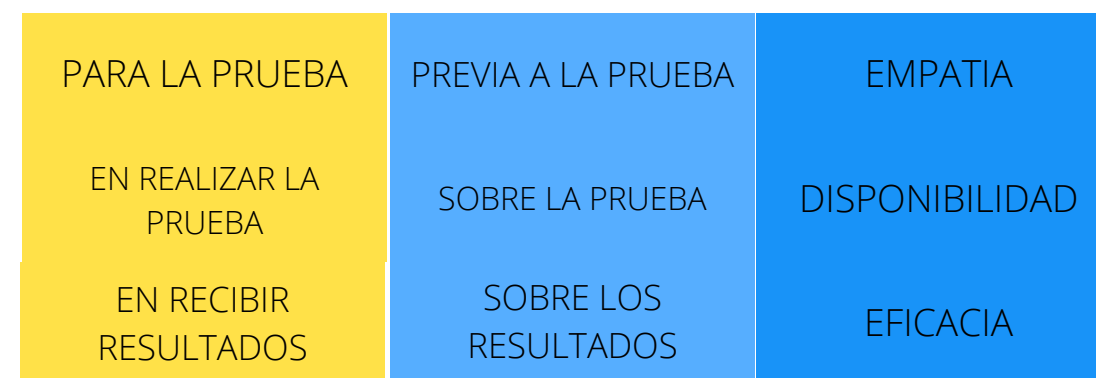
Índice de Recomendación del Paciente- Pruebas Diagnosticas



KPI 1º Nivel



KPI 2º Nivel



POSIBILIDAD DE AÑADIR SUGERENCIA EN CAMPO LIBRE



Índice de Recomendación del Paciente- Hospitalización



KPI 1º Nivel



KPI 2º Nivel

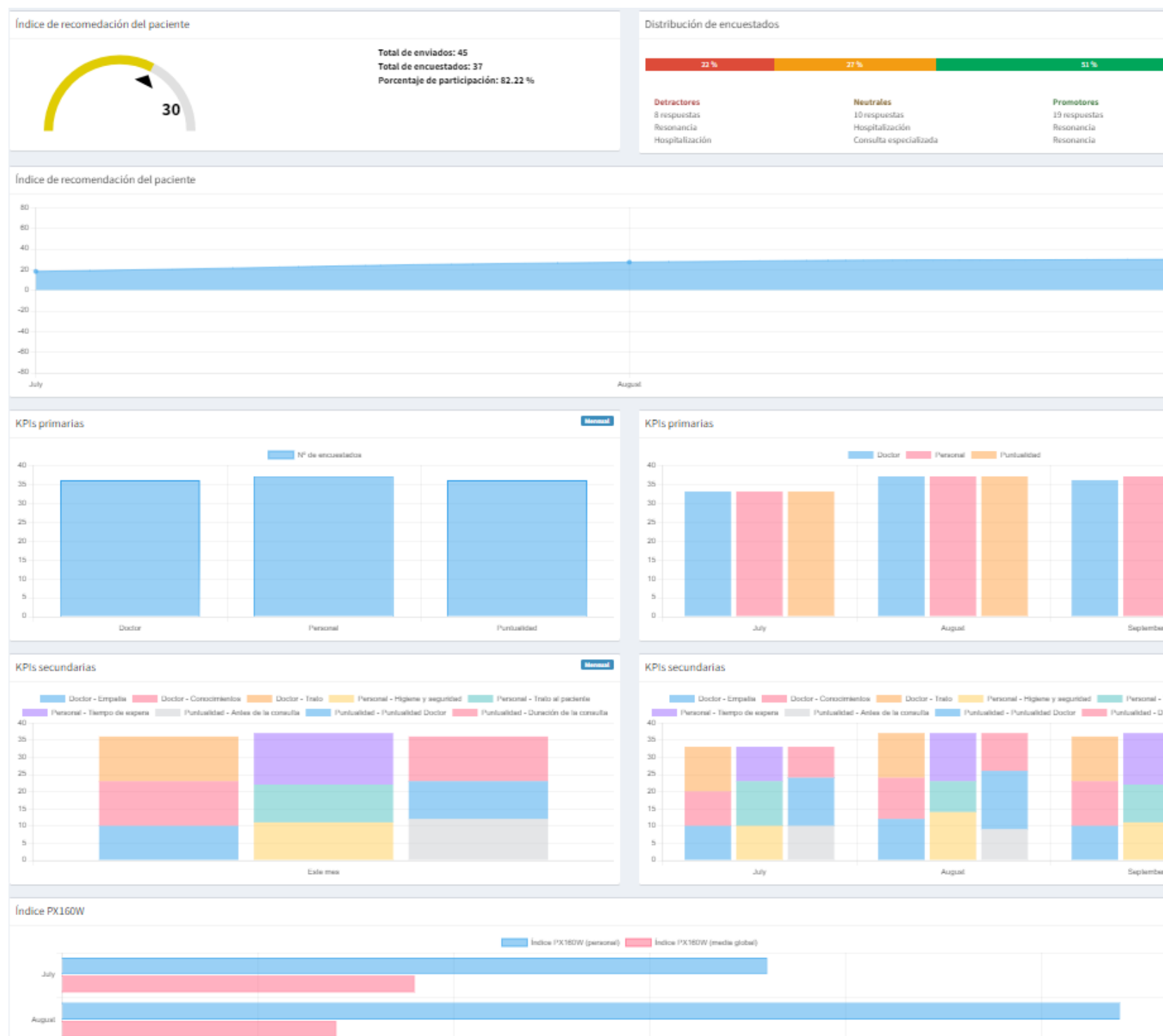


POSIBILIDAD DE AÑADIR SUGERENCIA EN CAMPO LIBRE



PLATAFORMA DE EVALUACION COMPARATIVA DE EXPERIENCIA DEL PACIENTE.

DASHBOARD COMPLETO.



Descubre la potencia de la toma de decisiones informadas con nuestro innovador Dashboard. Observa de un vistazo el Índice de Recomendación del Paciente, la brújula que guía nuestra mejora continua, junto con KPIs estratégicos en dos niveles, para evaluar el rendimiento de nuestros facultativos, el personal sanitario y los tiempos de espera.

Pero eso no es todo. Nuestro Dashboard presenta los datos en tiempo real, incluyendo el Índice del mes actual, trazando las tendencias en los últimos dos meses para que podamos anticipar y abordar áreas de enfoque. Ahora, puedes tomar decisiones proactivas con confianza.

Y la innovación no se detiene ahí. Nuestra herramienta única te permite comparar tus datos con el Índice General de Mercado, proporcionándote un contexto valioso para medir nuestro desempeño y tomar medidas estratégicas.

PLATAFORMA DE EVALUACION COMPARATIVA DE EXPERIENCIA DEL PACIENTE.

CONSULTOR EXPERIENCIA DEL PACIENTE.

Último informe generado: Consultas

Informe 160WPX

El Hospital X ha sido evaluado recientemente por nuestros expertos en calidad y se han identificado algunos puntos de mejora. El puntaje PEX160W obtenido por el Hospital X es de 25, lo que indica un nivel aceptable pero aún con margen de mejora.

Tras analizar las encuestas de calidad realizadas a los usuarios del centro, encontramos que existen algunas áreas de oportunidad, como el tiempo de espera, la importancia de mantener altos estándares de higiene y seguridad, y la comunicación con el personal médico y de atención al paciente.

En relación a los KPIs primarios identificados, se encontró que el personal médico recibió comentarios positivos y negativos del mismo. Por otro lado, el tiempo de espera fue otro aspecto importante mencionado por los pacientes.

En cuanto a las KPIs secundarias relacionadas con el personal, es fundamental reforzar la formación en trato al paciente será clave para garantizar una experiencia óptima durante su estancia en el hospital.

Por último, respecto a las KPIs secundarias relacionadas con la puntualidad, se destaca la necesidad de mejorar los tiempos de espera.

A partir de estos hallazgos, nuestras recomendaciones para mejorar la calidad en el Hospital X serían las siguientes:

1. Aumentar el número de personal médico y de atención al paciente para cubrir la demanda existente y reducir los tiempos de espera.
2. Implementar programas de formación y capacitación para mejorar la empatía del personal médico y de atención al paciente.
3. Fortalecer las medidas de higiene y seguridad en todo el hospital, realizando revisiones periódicas y estrictas.

Nuestro innovador Asesor de Recomendación del Paciente, impulsado por IA, va más allá de los números. Cada mes, se sumerge en los detalles, analizando meticulosamente el Índice de Recomendación del Paciente y los KPIs en dos niveles, evaluando el desempeño de nuestros facultativos, el personal sanitario y los tiempos de espera.

Este asesor no solo se queda en los datos, sino que genera un informe mensual que se convierte en un recurso valioso para mejorar la relación con nuestros pacientes. Estamos hablando de insights profundos, de información que puede impulsar mejoras reales y relaciones más sólidas.

Construya Relaciones de Confianza Duradera.

En el mundo de la atención médica, la confianza del paciente es fundamental. Nuestro servicio de análisis de satisfacción del paciente es su herramienta esencial para cultivar relaciones sólidas y duraderas con sus pacientes. Al recopilar y analizar regularmente las opiniones y experiencias de sus pacientes, podrá abordar preocupaciones de manera proactiva, fortalecer la comunicación y garantizar que cada interacción sea excepcional. La confianza se traduce en lealtad y recomendaciones, y estamos aquí para ayudarle a construirla.

Brinde a los pacientes una experiencia fluida que ponga su atención a la vanguardia.

Pedro J. González.
CEO
Tel. 868185585
Móvil. 600518697
pjgonzalez@160world.com
www.160world.com



Multicanal

Utilice el canal y el idioma preferido por el paciente, SMS enriquecidos, llamadas de Voz automatizadas o WhatsApp conversacionales.

Efectividad

Evite huecos en las agendas por cancelaciones, Libere personal en la gestión de citas y atiende a mas pacientes.

Experiencia paciente

Empodere al paciente facilitando la gestión de su cita médica. Ofrezca información complementaria que acompañe al paciente en su viaje asistencial.

Integración

Aproveche nuestra amplia experiencia en integraciones en el sector sanitario para asegurarse el éxito sea cual sea su necesidad.