



CLÍNICA DE
OCCIDENTE

INNOVACIÓN AL SERVICIO DEL **PACIENTE**

Integrando tecnología para mejorar la atención y experiencia del paciente

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS



1. Intangibilidad



2. Heterogeneidad



3. Inseparabilidad



4. Caducidad

TRIÁNGULO DEL SERVICIO





MOMENTO DE VERDAD

Cualquier interacción o punto de contacto en que el paciente entra en contacto con cualquier aspecto de la institución y se forma una impresión sobre la calidad del servicio.

EXPERIENCIAS MEMORABLES PARA LOS PACIENTES



Actores



Escenario



Público

CICLO DE SERVICIO



DISEÑO DE EXPERIENCIAS

01 Del paciente



02



Del colaborador

03 Del producto



04



De la marca

En Clínica de Occidente entendemos que el compromiso con el cliente no es estático, sino que se basa en la evolución constante. Por eso, la innovación tecnológica es parte esencial de nuestra visión y misión: mejorar cada día la experiencia y el cuidado de nuestros pacientes.



INNOVACIÓN TECNOLÓGICA COMO PILAR DE NUESTRO SERVICIO

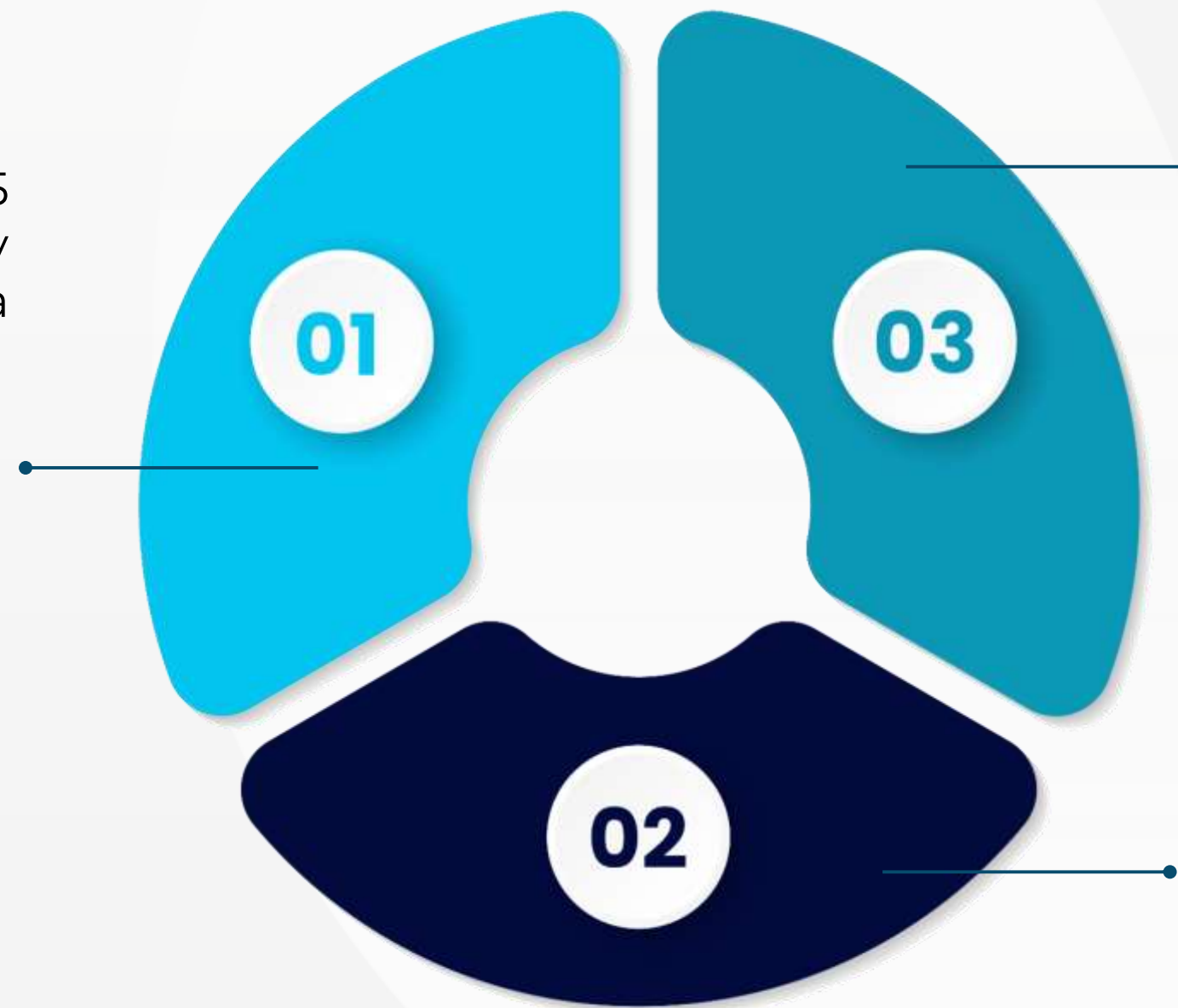
Tecnología de última generación

“Adquisición de más de 15 equipos de última generación y pioneros por su tecnología en la región y el país”.

Implementación software, IA y RPA para agilizar procesos

“Automatización de 30% procesos administrativos”.

“**EI 80%** de los desarrollos de software están enfocados para mejorar la experiencia del paciente”.



Cultura de innovación centrada en el paciente

“Satisfacción del paciente aumentada”.

Eficiencia

“Reducción de tiempos de espera”.

“Con 5 de nuestros nuevos equipos mejoramos la precisión diagnóstica.”



CLÍNICA DE
OCCIDENTE



¿CÓMO IMPACTAN LA NUEVA TECNOLOGÍA EN LA ATENCIÓN Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE?



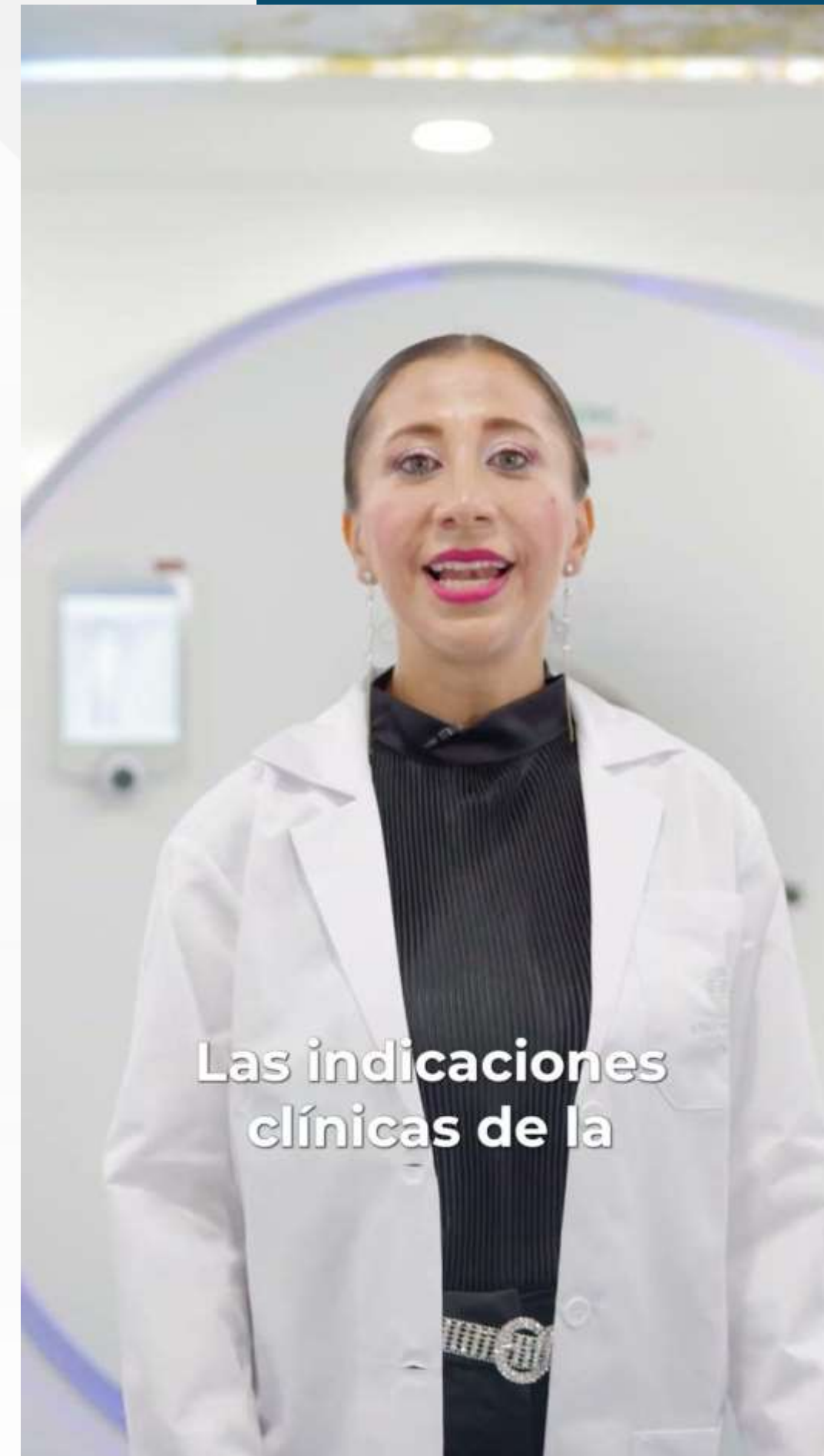


RENOVACIÓN DE EQUIPOS Y TECNOLOGÍA

Equipos de **última generación**
para una atención más precisa

MEJORAS EN LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE CON NUESTRO EQUIPO DE ÚLTIMA GENERACIÓN TOMÓGRAFO SOMATOM DRIVE

- **Escaneo sin sedación**, incluso en casos complejos.
- **Menor radiación y contraste**, protegiendo la salud renal.
- **Imágenes pediátricas sin sedación** para mayor comodidad.
- **Respiración libre** durante el examen gracias a la alta velocidad.
- **Sin beta bloqueadores ni congelar el movimiento**, haciendo el procedimiento más natural y cómodo.



Las indicaciones
clínicas de la

BENEFICIOS PARA LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE CON EL PET/CT DISCOVERY

- **Único equipo digital en la región,** garantizando tecnología de vanguardia.
- **Tiempos de examen más rápidos,** reduciendo la espera y aumentando la comodidad.
- **50% menos radiación,** ofreciendo mayor seguridad durante el estudio.
- Alta resolución, detectando lesiones pequeñas para diagnósticos más precisos.
- **Trazadores específicos para neurología y cardiología,** mejorando la precisión en patologías complejas.



INTEGRACIÓN COMPLETA E INTEGRADA PARA EL LABORATORIO: ATELLICA SOLUTION

- **Menores tiempos de espera** para resultados más rápidos y decisiones clínicas oportunas.
- **Mayor precisión y calidad analítica**, asegurando diagnósticos más certeros.
- **Optimización de procesos**, lo que permite una atención más eficiente y fluida.
- **Aumento en el volumen de pruebas** y cobertura de especialidades, mejorando la disponibilidad de servicios.
- **Reducción de errores humanos**, brindando una experiencia más confiable y segura.
- **Uso eficiente de recursos y personal**, lo que contribuye a una atención más ágil y con menos demoras.





CLÍNICA DE
OCCIDENTE

INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) Y RPA:

Transformando los procesos internos para mejorar la atención



El sistema RPA revisa y gestiona las autorizaciones de manera más ágil, asegurando que la información necesaria se procese sin intervención manual. **Esto acelera el proceso de autorización para exámenes, tratamientos o intervenciones quirúrgicas.**

Los pacientes obtienen aprobaciones más rápidas, lo que permite que los procedimientos médicos se programen de manera oportuna y sin retrasos administrativos.

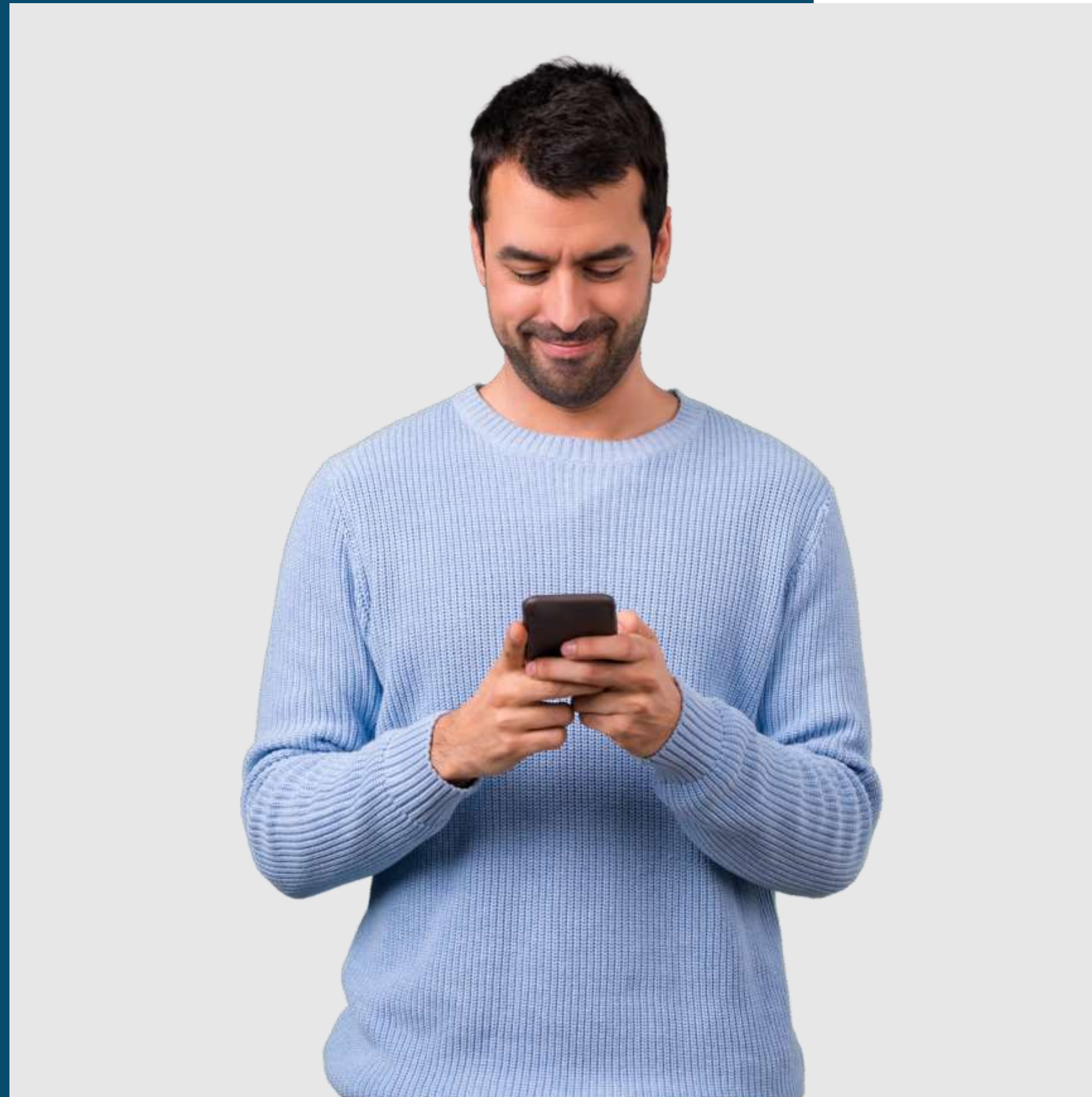


ASISTENTES VIRTUALES INTELIGENTES

Los chatbots y asistentes virtuales ayudan a los pacientes a agendar citas, responder preguntas frecuentes.

Los pacientes pueden obtener respuestas rápidas en cualquier momento, lo que mejora la accesibilidad.





BENEFICIOS EN LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE:

- 1. Reducción de tiempos de espera:** La automatización acelera la **aprobación de órdenes médicas** y la programación de citas, reduciendo significativamente los tiempos de espera.
- 1. Eliminación de errores administrativos:** El robot elimina los errores humanos que pueden ocurrir en el proceso manual de autorización y programación.
- 1. Acceso rápido a tratamientos:** La eliminación de barreras administrativas permite que los pacientes **comiencen su tratamiento de forma más oportuna.**



CLÍNICA DE
OCCIDENTE

SEGURIDAD Y PERSONALIZACIÓN DE LA

Innovación al servicio del paciente
ATENCIÓN:





La tecnología no solo mejora la eficiencia, sino que protege al paciente, personaliza la atención y asegura que cada paciente reciba el mejor cuidado.



CLÍNICA DE
OCCIDENTE

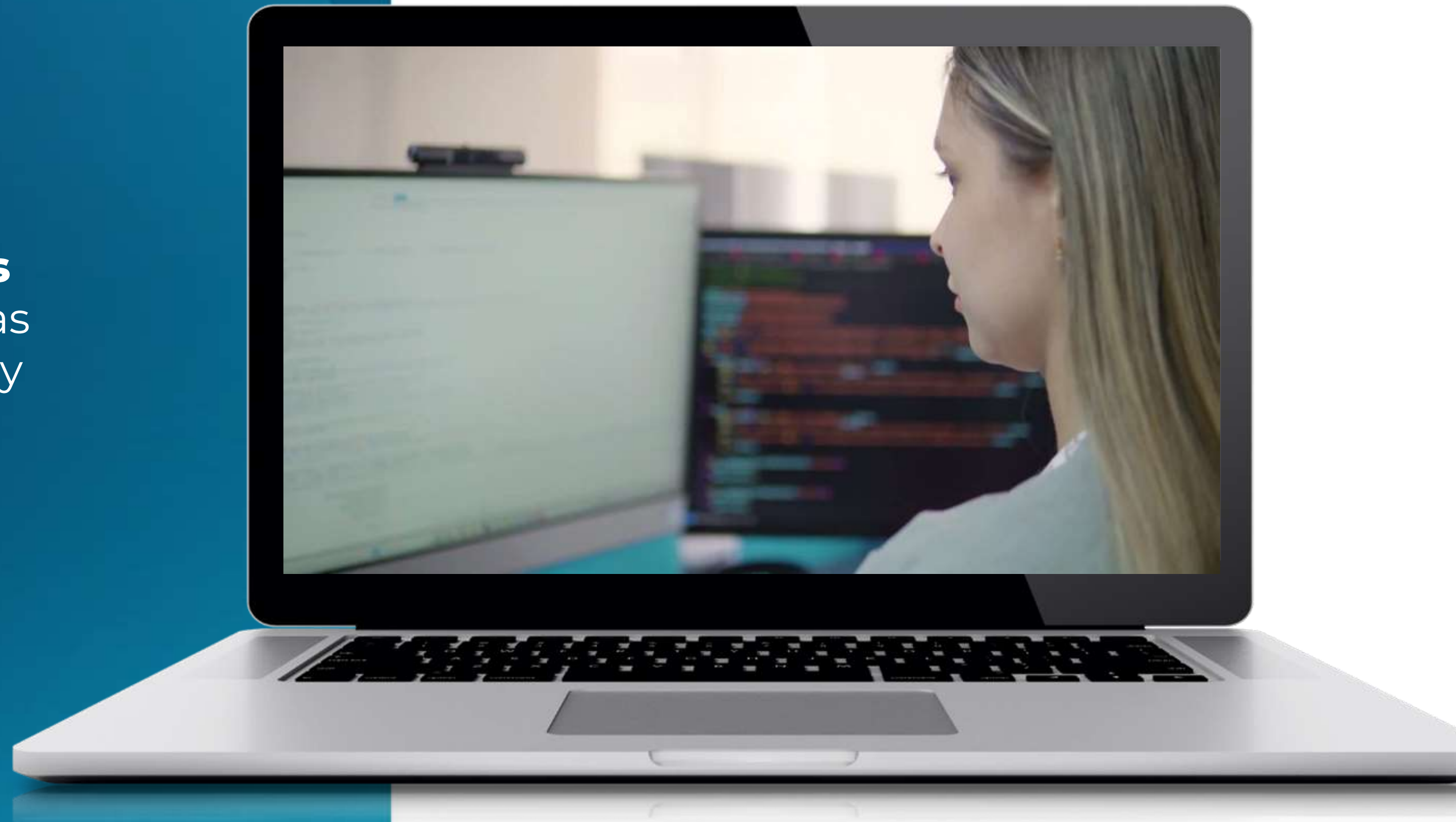


ANALÍTICA DE DATOS:

Mejorando la experiencia del paciente con inteligencia empresarial



La analítica de datos nos permite anticiparnos a las necesidades del paciente y generar experiencias memorables mediante decisiones informadas.





Tableros de analítica de datos: Más de 200 tableros para la **toma de decisiones rápidas** basadas en datos reales de salud.



Inteligencia empresarial: Uso de informes de **experiencia del usuario** para personalizar cada aspecto del servicio.



Automatización de datos: Los sistemas de datos permiten que la atención no dependa de una sola persona, lo que agiliza los procesos y supera las expectativas del paciente.

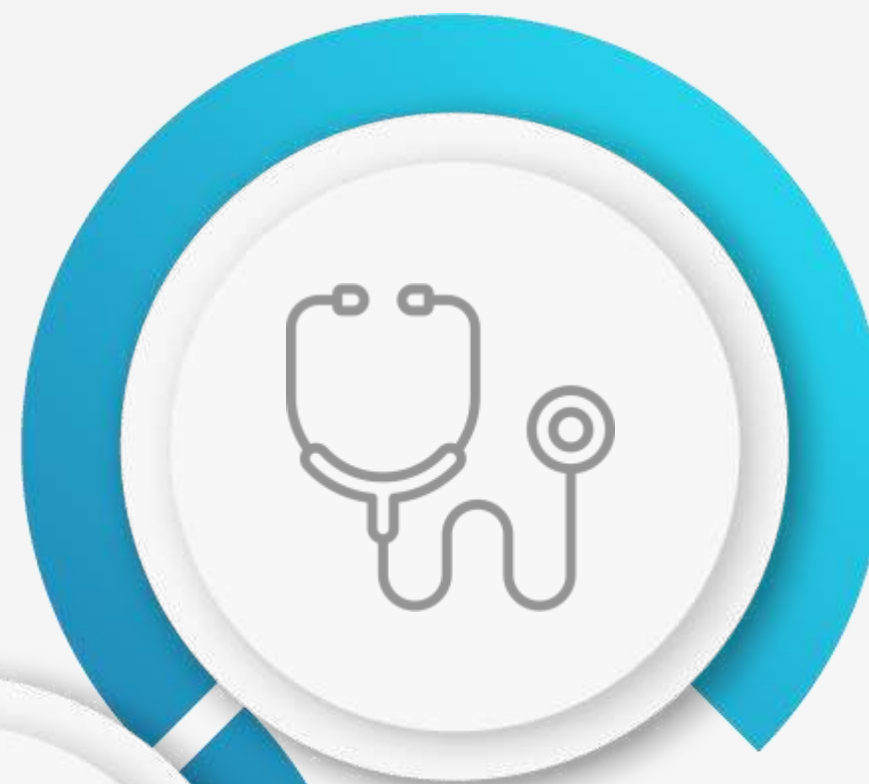
Accesibilidad



Seguridad



Tangibles



Oportunidad



Empatía





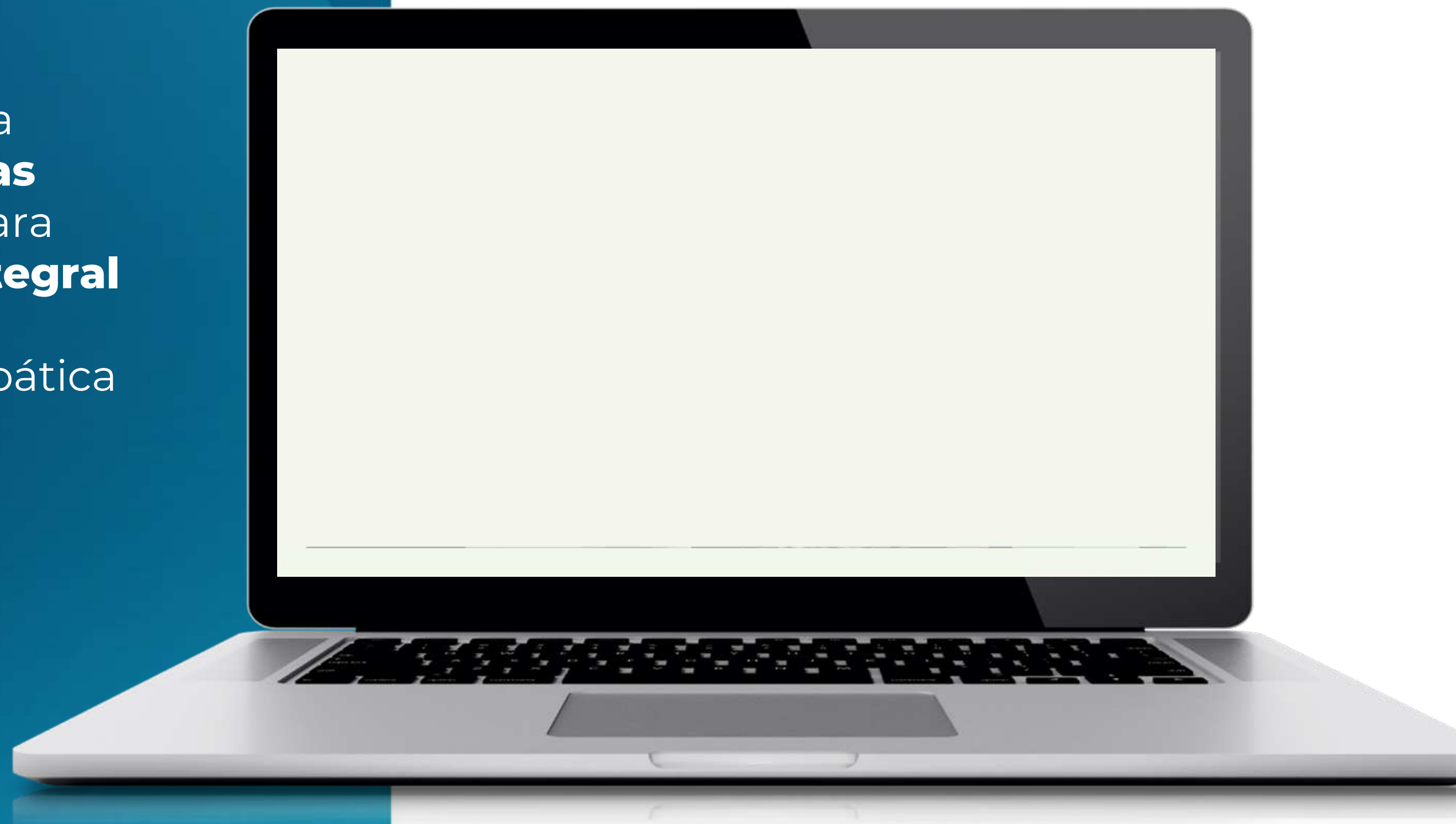
CLÍNICA DE
OCCIDENTE

TRANSFORMANDO LA

Tecnología y humanización en la atención centrada en la persona
ATENCIÓN.



En Clínica de Occidente, la **tecnología** y las **iniciativas humanas** se combinan para crear una **experiencia integral** que no solo es eficiente y precisa, sino también empática y humana.

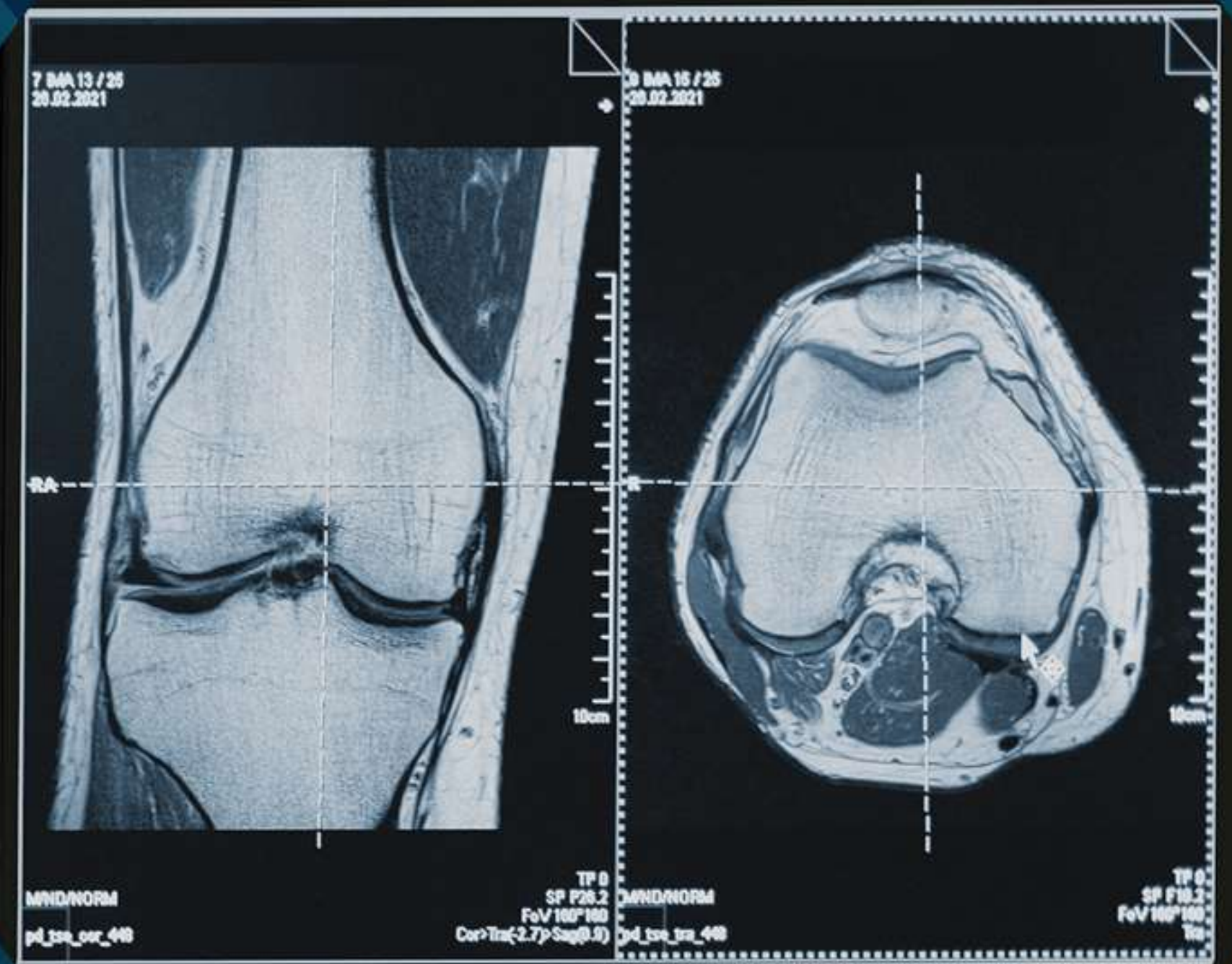




La integración de la tecnología no solo mejora la eficiencia, sino que hace posible un futuro de atención médica más segura, personalizada y humana.

Lo que nos hace singulares y asombrosos son nuestras *emociones*.

El reto es incorporar lo *humano* con la tecnología.





**Máquinas
actuando como
*humanos.***



Humanos
**actuando como
máquinas.**

“

Toda la tecnología es un medio para un fin, las **personas somos** el fin y solo tenemos que prestar atención.

Jac Holzman

”



“

La gente olvidará lo que dijiste, la gente olvidará lo que hiciste, pero la gente nunca olvidará cómo la hiciste sentir.

Maya Angelou

”





CLÍNICA DE
OCCIDENTE

GRACIAS

SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES

   Clínica de Occidente S.A

 Clínica de Occidente Cali

 CdeOccidente