

## MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON ORACLE E IMPETUS

### ORACLE SERVICE CLOUD

¿La información que le brinda a personas interesadas en recibir sus servicios vía telefónica o por correo electrónico carece de los mismos estándares de calidad que cuando se brinda en persona? ¿Hay respuestas a preguntas frecuentes que no están centralizadas y que, por la misma razón, no son consistentes en los distintos canales de servicio? ¿Los comentarios o preguntas en redes sociales no están recibiendo una respuesta oportuna? ¿El personal que atiende consultas o quejas de los pacientes o de sus familiares tiene que consultar muchos sistemas separados para tener una vista integral de 360 grados del estatus de cada paciente? ¿Los resultados de exámenes, placas, estudios clínicos y demás información de soporte del expediente médico no están digitalizados?

Si contestó afirmativamente a estas preguntas, es muy probable que Oracle Service Cloud sea justo lo que usted necesita para manejar la complejidad del proceso de atención y servicio al paciente con calidad de clase mundial.



## SALUD

El principal reto de una institución del cuidado de la salud es ofrecer un servicio personalizado y un trato amable, considerado y humano, a un número cada vez mayor de pacientes, apeándose a altos estándares internacionales de calidad en el proceso de atención, con el objetivo de que la imagen ante el público mejore cada día, y más personas prefieran acudir a la institución propia y no a otras.



### Consulta Externa

## PORTAL DE AUTOSERVICIO

Los usuarios podrán sacar en línea citas con medicina general o agendar exámenes de rutina.

## FICHA ÚNICA DEL PACIENTE

Creación de expediente único del paciente en donde se integren sus datos, sus consultas, sus exámenes y el historial de atención.

- ⇒ Atención personalizada.
- ⇒ Acceso omnicanal.
- ⇒ Acceso por redes sociales.

### Información a los Familiares

Con una contraseña por paciente, sus familiares podrán tener acceso a consultar desde cualquier lugar el estatus de internamiento, si fue trasladado de cuarto, si fue pasado a operación o a cuidados intensivos, etc.

Fortalezca cada día más la relación con sus pacientes, contando con la funcionalidad clave para optimizar la operación de su institución.

### Información al Público

## BASE DE CONOCIMIENTO ÚNICA

Para todos los medios de contacto, se actualiza de forma inteligente según el acceso a ella. Aplicable a:

- ⇒ Portal de preguntas frecuentes.
- ⇒ Consulta de especialidades.
- ⇒ Consulta interna de procesos o documentos.

## INTEGRACIÓN CON REDES SOCIALES

Creación y atención de casos a través de redes sociales.

Esta situación impacta más fuertemente a aquellas instituciones que son incapaces de conectarse de manera ágil y consistente con su público objetivo en cualquiera de los canales por los que ellos tienen acceso al servicio al cliente. Las organizaciones que sí lo hacen, están comenzando a tener una mejora en imagen muy marcada, pues esa consistencia al brindar servicio, y máxime cuando hay un paciente requiriendo atención y cuidado, repercute directamente en la imagen de la institución, para bien o para mal, dependiendo de si se cuenta con la información correcta en el momento justo y si se da respuesta y atención de manera oportuna al paciente y a sus familiares.

¿Desea mejorar el proceso de atención de sus pacientes? Pregúntenos cómo. Descubrirá que puede tener, al alcance de la mano, justo lo que necesita para llevar su institución al primer lugar de preferencia.

## ORACLE SOCIAL CLOUD

¿Sabe usted a ciencia cierta lo que su público objetivo está diciendo de su institución? ¿Esas tediosas encuestas de opinión le están dando una retroalimentación incompleta y poco útil? ¿Cuál es la opinión del público acerca de su institución con respecto a las demás?

Oracle Social Cloud le da la habilidad de escuchar al público... y tomar cartas en el asunto. Reaccione a tiempo a las quejas, atienda de manera inmediata un rumor o desinformación, antes de que se haga viral y lesione su institución. En pocas palabras: actúe cuando aún es tiempo para hacer una diferencia.

Y, si quiere ir aún más allá, apoye a su público objetivo con una base de conocimiento con preguntas frecuentes, que se actualice y priorice de acuerdo con lo que los mismos usuarios demandan. Manténgase siempre un paso delante de las necesidades del público:

- ⇒ Escuche lo que se habla de su institución o de instituciones similares.
- ⇒ Interactúe con los ciudadanos por redes sociales.
- ⇒ Gestione publicaciones a través de las diferentes redes sociales.
- ⇒ Gestione las solicitudes y mensajes de sus seguidores.

Contacto ventas: +506 2201-1430

CONTACTE UN SOCIO COMERCIAL

