

Evolucionando la calidad



IDIS 2014



Instituto para el Desarrollo
e Integración de la Sanidad

time
for
CHANGE

“No es una era de cambio, es un cambio de era”



Globalización

alta velocidad de transferencia de conocimiento e innovación

Tecnología

Distribuye ideas, tendencias y disrupción a todo el planeta

El cliente

Cambiando su rol en la economía y en la sociedad

un "nuevo" cliente



más informado

más social

más exigente

más inteligente

Del cliente como medio al cliente como fin.



Centrados, obsesionados, apasionados por el cliente

A woman with dark hair and blue eyes is looking upwards with a thoughtful expression. The background is a green chalkboard covered in numerous white question marks drawn with chalk. A green horizontal bar is overlaid on the right side of the image, containing the text 'Satisfacer no nos hace diferentes' in white.

Satisfacer no nos hace diferentes

La evolución natural de la Calidad... Experiencia de cliente



COMPRADOR

mercado en equilibrio
múltiples ofertas,
múltiples demandas

CONSUMIDOR

mercado en desequilibrio
Reactivo.

CLIENTE

Una persona que decide establecer una relación con una marca (necesidad o interés) en igualdad y donde la relación transaccional puede no ser ni visible, ni prioritaria, ni relevante

ALUMNO

PACIENTE

CIUDADANO

USUARIO

NORMAS
PROCESOS
SATISFACCIÓN
CLIENTE
EFICIENCIA
INNOVACIÓN

EXPERIENCIA DE CLIENTE

FUNCIONALIDAD
OPERATIVIDAD
EMOCIONALIDAD

El cliente
espera más...
LEALTAD
CONFIANZA
EQUILIBRIO
EMOCIONES

MÁS INGRESOS, MÁS
LEALTAD, MÁS RENTABILIDAD



142%

soluciones tecnológicas salud
2014 / 2020

prevención
empoderamiento
personalización
acompañamiento
eficiencia



La Calidad es compromiso.



Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad

PARA MÁS INFORMACIÓN

SÍGUENOS
TAMBIÉN A
TRAVÉS DE



CON EL PATROCINIO DE

SANIDAD PRIVADA
APORTANDO
VALOR



www.fundacionidis.com