

RED
argentina
DE SALUD

FESALUD

COMO
POSESIONAR
LA MARCA
desde

SERVICIO

Dr. Eladio Mazzón





RED
argentina
DE SALUD

FESALUD

SERVICIO



QUIENES SOMOS ?



MAS DE 50 PREPAGOS MEDICOS

MAS DE 500.000 AFILIADOS

REASEGURO DEL FSN

RED

argentina

DE SALUD

FESALUD



JUEGAN EN CONTRA

LOS POLITICOS

LOS CURAS

LOS MEDICOS

LOS JUECES

LOS ABOGADOS

LA POLICIA

LOS BUSH

LOS TRAVESTIS

el descrédito de "lo establecido"

POR NUESTRA REALIDAD

**LOS DUEÑOS SOMOS MEDICOS
Y NO TENEMOS FAMA DE “BUENOS”**

**PREPAGAS NO LIDERES SE SEMEJAN A O. SOCIALES
MAS PROCLIVE A ENRIQUECER A DIRIGENTES
QUE A DAR SERVICIOS**

**VENDEDORES DE PREPAGAS POR TIMBREO
“VIEJOS VERSEROS”**

**LAS “LETRAS CHICAS” DE LOS CONTRATOS
SIEMPRE “TE JODEN”**



NOS VEMOS ASI ...

COMO HACER



NOS VEAN ASI ...

COMO PODEMOS HACERNOS COM

UNA ALTERNATIVA PUBLICITARIA

CLARIN DOMINGO

MARGINA COLOR:\$ 80.000.

DIAS

...OR :\$20.000..

TINELLI: 10" \$50.000..

...AND:10" \$ 30.000..

CARTELES INGRESO BS AS:\$ 5.000 POR MES

BANNER YAHOO: \$ 20.000.

AUSPICIOS FUTBOL :\$ 50.000..

CAMISETA DE BOCA...:3.000.000 u\$a año



\$ 1.000.000

POR MES !!!

RED
Argentina
DE SALUD

FESALUD

~~\$ 1.000.000~~

HABRIA QUE INTENTAR OTRO CAMINO...

NO hay mejor
PUBLICIDAD
que un buen
SERVICIO



RED

Argentina

DE SALUD

FESALUD



RED

argentina

DE SALUD

FESALUD



QUE HACER ?

NORMATIZAR

PRODUCTOS:

Planes y sus coberturas

PROCESOS:

Como tienen que hacer para dar y recibir ese producto/servicio

SERVICIO:

COMO SE DEBE BRINDAR EL PRODUCTO
COMO DESARROLLAR LOS PROCESOS

“ES COMO EL PULIDO AL BRONCE”.-

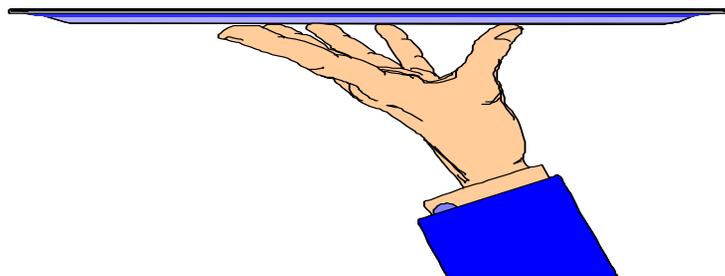


RED
Argentina
DE SALUD

Guía de bolsillo

FESALUD

SERVICIO AL CLIENTE



**PARA GENERAR
RECONOCIMIENTO Y LEALTAD
EN SUS CLIENTES Y
RENTABILIDAD A SU EMPRESA**

CREAR UNA "MISTICA" ACORDE A NUESTRA .



MISION

MISION

**PONER
A
DISPOSICION
DEL
CLIENTE
PRESTACIONES
DE
SALUD**



***SOMOS
UNA
ORGANIZACIÓN
AL
SERVICIO
DE UNA
CONFIANZA***





PRESTACIONES

**Que deberían ser: uniformes,
oportunas, apropiadas, consensuadas,
y valoradas**

PRESTACIONES "uniformes"

IMPONER LA MARCA
" EL DIBUJITO "

RED

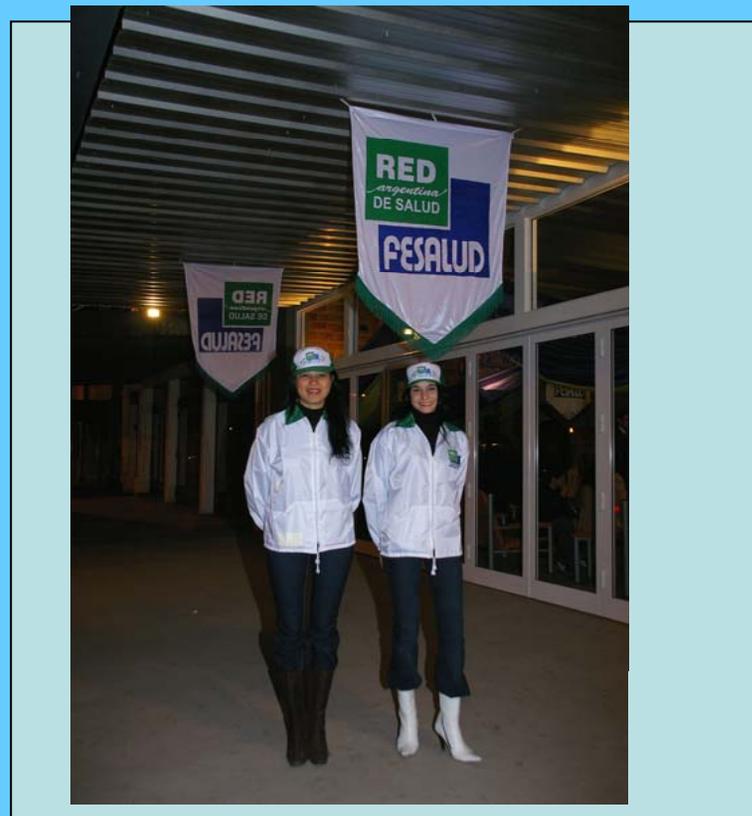
argentina

DE SALUD

FESALUD

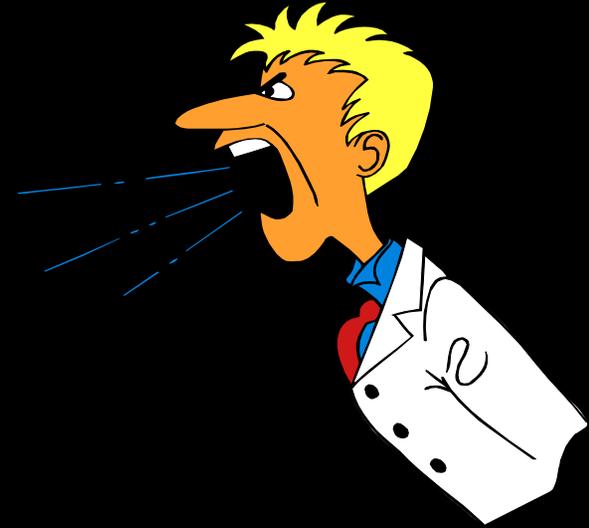
PRESTACIONES "uniformes"

LOCAL (ES) IDENTIFICADO (S) Y VESTIDO (S)



PERSONAL PREPARADO

QUE SEPA SATISFACER LAS NECESIDADES DE CADA CLIENTE



... Y
DE LA
EMPRESA

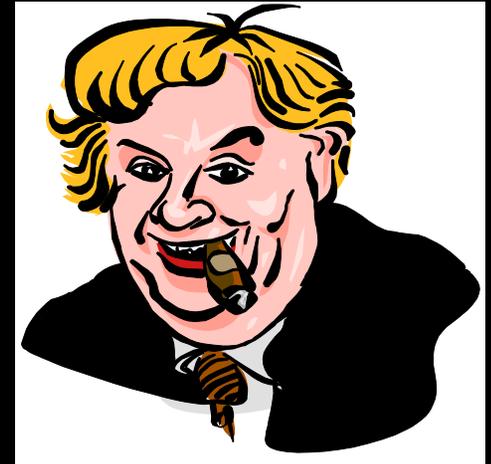
PERSONAL



IMBUIDO DE LA
“MISTICA”
EMPRESARIAL

Con sentido de
pertenencia...

Que involucre a los
directivos



CUMPLIENDO CON SU "SLOGAN"

SIEMPRE A SU SERVICIO

ESTAMOS CUANDO UD NOS NECESITA

SERVICIO MEDICO EN TODO EL PAIS

LA RED QUE PROTEJE

SIEMPRE A SU LADO

MAS QUE UN AFILIADO ES UN AMIGO

ZAPATERO A SUS ZAPATOS

HACER SENTIR EL SERVICIO

“Ponerlo en evidencia”

**Valorando el impacto del servicio
“PARA EL CLIENTE”**

AMBULATORIO

**La consulta Los análisis radiografías
ecografías**

Tomografías Resonancia videos centellografía

INTERNACION

OBSTETRICAS: PARTO O CESAREA: No es una patología es un evento médico de connotaciones felices...



INTERNACION

URGENCIA O PROGRAMADA

CLINICA QUIRURGICA OBSTETRICA

Clínica, de urgencia en sala

Clínica, de urgencia UTI

Clínica, de urgencia unidad coronaria

Quirúrgica, programada en sala

Quirúrgica, urgencia en sala

Quirúrgica, urgencia UTI

Quirúrgica: Digestivo, cardíaco, neurológica

Quirúrgica: cardíaco, neurológica, CON
DERIVACION

SERVICIO ALEJADO DE SU DOMICILIO:

PROGRAMADA emotividad variable .

.QUE LE VAN A HACER, QUIEN, DONDE, CUANDO ?

CUANTOS DIAS VA A LLEVAR?

COMO SE VA A TRASLADAR?

TIENE FLIARES ?

EL PRESTADOR NOS CONOCE ?

CUANTO VA A COSTAR ?

COMO SE VA A PAGAR ?

EL AFILIADO PAGA ALGO?

COMO SE LO COBRAMOS?

QUEDAMOS CONECTADO CON LA FLIA?

TENEMOS REFERENTE ?

INTERNACION DE URGENCIA

ES UNA CATASTROFE
:¡NADIE LO ESPERA!

IMPREVISTO , EN LUGAR EXTRAÑO
DE MAGNITUD DESCONOCIDA
ECONOMICAMENTE DESAMPARADO

UNA LLAMADA TELEFONICA

AFFECTIVAMENTE HUERFANO

“Ocupate solo de la salud de tu
filiar...Nosotros a través de
FESALUD y la Red Argentina de
Salud nos ocupamos de TODO

QUE VALOR TIENE ?

QUE APAREZCA ALGUIEN

“yo soy fulano, soy el asesor de
servicios de FESALUD, de la RAS, ésta es
mi tarjeta al único que necesitas
llamar...por cualquier problema

QUIEN?

MEDICO TRATANTE:
debe ser abordado por otro profesional...

LOS FLIARES:
primer contacto por médico asesor,
luego por personal

INSTITUCIONAL:
De administrativo a administrativo de gerente a gerente

ACOMPANAMIENTO "ON LINE"
con registro de diagnóstico, Tratamiento, pronóstico y COSTO...

ANTE EL MENOR INCONVENIENTE:
¿Quién tiene que actuar?
Personal más antiguo, el auditor, el gerente, el presidente...

**EL PERSONAL MAS CAPACITADO
EN RESOLUCION DE CONFLICTOS**

CON QUIEN?



EN PERSONA

QUE TENEMOS

PRODUCTO “SERVICIO DE
MEDICINA PREPAGA”

Planes, convenios con
prestadores, soporte
financiero, etc.



PROCESO ADMINISTRATIVO:
GERENTE, EMPLEADOS, MEDICO
AUDITOR, ESTA EN LA RED,
PROTEGIDO POR EL FONDO, etc

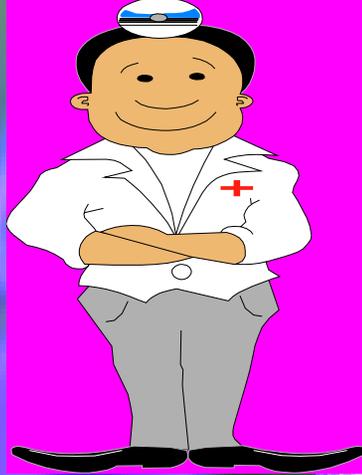
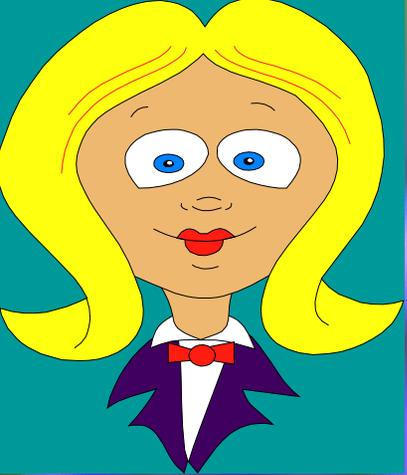


¿QUE FALTA ?

**HACER "SENTIR"
EL SERVICIO**

**ANGEL
DE LA
GUARDA**





SERVICIO

CAPACITADO



RESPONSABLE

RESPONSABLE



VERIFICACION

CUMPLIMIENTO

DISPOSICION

IDENTIFICACION

CONOCIMIENTO

VERIFICAR



PRODUCTOS

PROCESOS

SERVICIO

RED
argentina
DE SALUD

FESALUD

**SEGÚN
LAS
NORMAS**

DONDE?

SOLO

SOLO

EN TU PREPAGO

SOLO

SOLO

PORQUE

Si todos haríamos BIEN
Lo que
TENEMOS QUE HACER...

LA MARCA...

RED
argentina
DE SALUD

FESALUD

RED

Argentina

DE SALUD

FESALUD

¡ENTRE TODOS!

RED
argentina
DE SALUD

FESALUD

¡ENTRE TODOS!

¡ENTRE TODOS!

¡ENTRE TODOS!



REFLEXION

GRACIAS



POR ESTAR