

Programas de Servicios a Pacientes



PROGRAMAS DE SERVICIOS A PACIENTES

PSP 2026 · 1ra. Edición

FECHA DE INICIO: 17 de Julio 2026 | **FINALIZA:** 27 de Noviembre 2026

CLASES: 20 Clases | **HORARIO:** 14:00 a 16:00 | **MODALIDAD:** Virtual / Presencial

Valor del Curso: Matrícula \$ 20.000.- + 4 cuotas de \$ 50.000 c/u

Documentación de Ingreso: Título de estudios cursados y DNI o Pasaporte

⚠ **Vacantes Limitadas.**

AUTORIDADES:

DIRECCIÓN ACADÉMICA: Lic. María Rosa López

DIRECCIÓN DE PLATAFORMA: Prof. Lic. Eugenia Perlo López

DIRECCIÓN DE CONTENIDOS: Prof. Lic. Virginia Domínguez y Prof. Lic. Gabriela Luján

COORDINADOR ACADÉMICO: Dr. Víctor Rodríguez

¿Más información?

WhatsApp: +54 9 11 2366-3078 | www.iisss.com.ar

Inscripción: www.iisss.com.ar/formulario-de-inscripcion/

FUNDAMENTACIÓN:

Los PSP son una tendencia creciente en el sector salud, particularmente en las empresas de innovación. Un Patient Support Program (PSP) son iniciativas orientadas a maximizar el apoyo integral a los pacientes y mejorar la adherencia terapéutica a los tratamientos impactando positivamente su estilo de vida.

Estos programas están diseñados para proporcionar información, asesoramiento, educación, acompañamiento, recursos y servicios adicionales relacionados con el manejo, atención y control de enfermedades.

Aseguradoras, compañías farmacéuticas, compañías de dispositivos médicos y servicios integrales empezaron a implementar este tipo de servicios con el objetivo de brindar un apoyo más completo a los pacientes. Los programas suelen ser desarrollados en colaboración con médicos, profesionales de la salud y expertos en el campo con el fin de proporcionar información precisa y actualizada a los pacientes.

Los Programas de Soporte para Pacientes constituyen un recurso accesible para las personas que buscan orientación, información y conexiones con profesionales y organizaciones pertinentes para abordar sus situaciones. Permiten construir relaciones sólidas basadas en calidad, confianza y compromiso, lo que resulta en una mayor fidelización de los pacientes respecto de sus tratamientos.

Los Programas no sólo mejoran la calidad de vida de los pacientes, sino también generan valor para las empresas farmacéuticas al fortalecer la relación con los diversos stakeholders y diferenciarse en un mercado cada vez más competitivo.

Es muy importante optimizar la efectividad de las relaciones entre PSP y pacientes, empleando las teorías de la ciencia del comportamiento y extender el gran impacto que los PSP tienen en la vida diaria de los pacientes para mejorar significativamente los resultados.

La experiencia de los pacientes en los programas debe ser utilizada como un recurso estratégico de innovación y mejora continua. Para ello, los profesionales deben convertirse en facilitadores en la mejora de experiencia del paciente e innovación del modelo asistencial basándose en las necesidades de sus principales usuarios (pacientes, familia y profesionales).

Los Programas de Soporte a Pacientes no solo mejoran la calidad de vida y salud de los pacientes, sino que ofrecen un pilar emocional fundamental que los ayuda a transitar su enfermedad. Los PSP hacen una diferencia significativa en las organizaciones.

OBJETIVOS:

- Comprender la importancia y el impacto de un Programa de Soporte para Pacientes (PSP) en el contexto de la atención médica actual.
- Saber proporcionar información en detalle, asesoramiento específico, educación, acompañamiento y servicios relacionados con el diagnóstico, acceso a la medicación y necesidades del PSP.
- Explorar en detalle el enfoque centrado en el paciente y su aplicación práctica dentro de un PSP, identificando a los actores claves involucrados, tanto internos como externos, y comprender sus roles y responsabilidades en el proceso.
- Adquirir conocimientos y herramientas prácticas para mejorar la gestión y ejecución efectiva de un Programa de Soporte para Pacientes.
- Aprender a evaluar y mejorar continuamente la eficacia de los PSP mediante el seguimiento de indicadores clave de rendimiento (KPI).

DESTINATARIOS:

Profesionales de la salud incluidos enfermeros, psicólogos y trabajadores sociales que deseen ampliar sus conocimientos y habilidades en la gestión, administración y ejecución de Programas de Soporte para Pacientes.

COMPETENCIAS DEL EGRESADO

- Comprenderá la importancia y el impacto de un Programa de Soporte para Pacientes (PSP) en el contexto de la atención médica actual.
- Proporcionará y segmentará información detallada para el asesoramiento específico y acompañará al paciente y su familia en los trámites de acceso a la medicación.
- Brindará educación pertinente a las necesidades de un PSP (productos – dispositivos médicos).
- Identificará los distintos roles y responsabilidades de los colaboradores dentro de un PSP: asesor, case manager, educador, coordinador.
- Tendrá herramientas prácticas para llevar a cabo las distintas tareas de un PSP: protección de datos personales, consentimiento informado, enrolamiento, carga de datos en CRM, adherencia, etc.
- Evaluará los procesos en búsqueda de la mejora continua.

MODO Y METODOLOGÍA DE LA CURSADA

Modalidad de cursada: Virtual / presencial

El enfoque pedagógico está centrado en transmitir conocimientos esenciales y actualizados para el desempeño de los distintos cargos que colaboran dentro de un programa de pacientes.

La modalidad de cursada es virtual / presencial con clases semanales sincrónicas y asincrónicas y módulos disponibles para enriquecer el conocimiento y la realización de Trabajos Prácticos y Talleres (Role Playing).

Finalmente, se destacará la consolidación de conocimientos significativos, a través de los Trabajos Prácticos y Talleres realizados sobre situaciones ficticias dentro de un PSP con buena resolución – desempeño – participación.

EVALUACIÓN

Requisitos de asistencia y aprobación: 75% de asistencia y aprobación de 2 trabajos prácticos, participación en los talleres y un trabajo final de consolidación.

CERTIFICADO A OTORGAR

“Diploma de Especialización en Programas de Servicios a Pacientes”

PROGRAMA:

1. Onboarding de un Programa de Soporte para Pacientes (PSP)
2. Onboarding: Perfil y habilidades requeridas para trabajar en un PSP – Cumplimientos normativos – auditorías.
3. Onboarding: Roles y Funciones PSP: asesor, case manager, educadora, coordinación.
4. Sistema de salud argentino – Acceso a la medicación de alto costo.
5. Gestión call center: Role Playing – Enrolamiento y Asesoramiento
6. Gestión call center: Role Playing – Adherencia – servicios
7. Gestión Educativa en PSP: Role Playing – Capacitaciones presenciales, virtuales, telefónicas.
8. Acciones de valor que aportan a los pacientes involucrados – Asociaciones de Pacientes: diseño de materiales educativos, mejoras en procesos, interacciones con externos.
9. Entrevista laboral.

DOCENTES:

El programa cuenta con un equipo de profesionales altamente especializado y de amplia trayectoria a fin de ofrecer a los participantes conocimientos y experiencias sobre la temática.

- **Prof. Lic. Gabriela Luján**

Lic. en Enfermería. Diplomada en Calidad y Seguridad del Paciente. Monitora de Ensayos Clínicos. Marketing farmacéutico. (8 años de experiencia en la industria farmacéutica nacional y multinacional). Estudiante de APM en UTN – Finedu.

Novartis Argentina – Tuteur

- **Prof. Lic. Virginia Domínguez**

Lic. en Enfermería. Posgrado en sistemas de gestión de calidad – INACAP (Universidad de Chile).

Merck – Coloplast – Pharmexx – LSDM

¿Más información?

WhatsApp: +54 9 11 2366-3078 | www.iisss.com.ar

Inscripción: www.iisss.com.ar/formulario-de-inscripcion/