

Misión Internacional de Experiencia del Paciente 2024 – España

10 al 15 de Noviembre
de 2024



Realización



Curación



Aliado



Sumérgete en la Experiencia del Paciente: Una Misión al Viejo Continente

Desde 2018, Patient Centricity Consulting ha sido el puente para que profesionales de la salud de diversas especialidades —médicos, enfermeras, administradores e investigadores— viajen a España y se sumerjan en las mejores prácticas y modelos de gestión enfocados en la Experiencia del Paciente.

Este 2024, hemos diseñado un programa exclusivo para un selecto grupo de directivos de Brasil y México. Durante 6 días, participarán en visitas técnicas detalladamente organizadas y tendrán la oportunidad de intercambiar experiencias en diversas instituciones hospitalarias de renombre en Madrid y Barcelona. Además, el programa incluye un taller de formación online sobre la Experiencia del Paciente con Patient Centricity Consulting en Brasil y un taller presencial en Madrid con el Instituto de Experiencia del Paciente en España (IEXP).

En esta Misión, tendrás la oportunidad única de conocer de cerca la implementación de proyectos, enfrentarte a diversas dificultades y descubrir las mejores prácticas en hospitales filantrópicos, públicos y privados de España, reconocidos y premiados por su excelencia. Estas experiencias te brindarán insights valiosos para innovar en la acogida, asistencia y promoción de un enfoque centrado en el paciente.

El programa dará inicio el 10 de noviembre, domingo, con una reunión de bienvenida para discutir el cronograma de una semana que promete ser intensa y enriquecedora. Con el fin de optimizar la logística y aprovechar cada momento al máximo, hemos organizado todos los desayunos para el grupo. Las cenas serán libres, brindándoles la oportunidad de explorar y disfrutar de la localidad a su ritmo.

El broche de oro será nuestra cena de clausura y la entrega de certificados en Barcelona, el viernes 15 de noviembre. Prepárate para días llenos de aprendizaje, intercambio de conocimientos y ampliación de tu red de contactos.

Confiamos en que esta experiencia marcará un antes y un después en tu enfoque profesional.

Con afecto,

Kelly Rodrigues

CEO, Patient Centricity Consulting



Objetivos centrales de nuestra Misión

Nuestra misión está diseñada con el propósito de:



Capacitación de Líderes: Proporcionar formación especializada a directivos en el ámbito de la Experiencia del Paciente.



Intercambio de Conocimiento: Facilitar el intercambio de conocimientos técnicos y experiencias internacionales, incluyendo mejores prácticas, abordaje de dificultades, análisis de resultados cualitativos y cuantitativos, y desafíos superados.



Innovación en Gestión: Fomentar la incorporación de nuevos modelos de gobernanza y gestión que prioricen la calidad y la atención centrada en el paciente.



Conexión Directa: Brindar acceso directo a profesionales involucrados en proyectos pioneros de Experiencia del Paciente en Europa.



Solución de Problemas: Comprender los desafíos reales de implementar proyectos de experiencia del paciente en contextos internacionales y explorar soluciones efectivas.



Ampliación de Redes: Potenciar el networking con hospitales de referencia en España y promover el intercambio de conocimientos con gestores de Brasil.



Experiencia Práctica: Formar a los participantes mediante experiencias prácticas en hospitales filantrópicos, públicos y privados de instituciones líderes en España.



Certificación Patients First: Ofrecer información detallada sobre la primera Certificación en Experiencia del Paciente a nivel mundial, "Patients First".

Explora de cerca los Hospitales pioneros en Experiencia del Paciente a nivel global.

Programación Previa (sujeta a ajustes).




La salud persona a persona

Grupo
Quirón Salud
(Madrid)



 **Hospital Universitario
Infanta Leonor**
SaludMadrid

Hospital
Universitario
Infanta Leonor
(Madrid)



 **Hospital
Guadarrama**
SaludMadrid

Hospital de
Guadarrama
(Madrid)



 **Hospital General de Granollers**
Hospital Universitari
Fundació Privada Hospital Asil de Granollers

Hospital Granollers
(Barcelona)



 **Hospital de
la Santa Creu i
Sant Pau**

Hospital de la Santa
Creu i San Pau
(Barcelona)



 **SJD Sant Joan de Déu**
Barcelona · Hospital

Hospital Sant Joan
de Déu
(Barcelona)

Más informaciones: info@happyclinicideas.com



Visita a Olimpia Salud – Grupo Quirón Salud

Olympia forma parte del Grupo Quirón Salud, es un proyecto único en España que combina la esencia de Quirón Salud y su atención centrada en la persona con el enfoque en las nuevas tendencias de salud y la preservación de la salud física, mental y emocional.

El objetivo de este Centro es proporcionar servicios de salud que inspiren a las personas a ser la mejor versión de sí mismas, ya sea física, mental o emocional, combinando la prevención, la innovación y el deporte con servicios de salud personalizados y sostenibles.

Este innovador centro forma parte de Quirón Salud, que es el primer grupo hospitalario privado de España con 44 hospitales, 70 centros de salud y 6.652 camas. En los últimos años ha pasado por un complejo proceso de adquisición y fusión con varios grupos hospitalarios españoles y ahora pertenece al grupo alemán Fresenius Helios.

Sus hospitales son conocidos por sus altos estándares de calidad de atención. Debido a haber adquirido varios hospitales con diferentes culturas, Quirón tiene varios desafíos. La Institución implementó un Proyecto Experiencia Unificada para sus unidades de atención de emergencias con mejora significativa en varios indicadores.

En este encuentro conoceremos los desafíos que enfrenta todo el Grupo en cuanto a implementar y sostener la Experiencia del Paciente, además de visitar Olimpia Salud.



Itinerario de visita programada:

- Presentación institucional con Políticas y Prácticas de Experiencia del Paciente.
- Presentación sobre la Implementación de indicadores PROM's y PREM's en hospitales.
- Proyectos Innovadores en Experiencia del Paciente.
- Sesión final con líderes del Hospital.
- Recorrido a Olimpia Salud.

Visita Hospital Universitario Infanta Leonor (Madrid)

El hospital es un centro de atención especializada administrado directamente por el Servicio de Salud de Madrid y se rige por un modelo de gestión mixta, una colaboración público -privada, donde los servicios de gestión de equipos y salud dependen de la administración pública en Madrid y los servicios no clínicos son administrados por una compañía concesionaria.

Paralelamente a una intensa actividad de atención, el hospital tiene una fuerte vocación en investigación y ha sido acreditado para la enseñanza desde 2010, contribuyendo desde entonces a la educación de pregrado y posgrado.

El Hospital tiene varios premios y reconocimientos nacionales que refuerzan su gestión y compromiso de sus profesionales, como el sello EFQM de European Excellence 400+, el Top 20 Premios Hospital (siete ediciones entre 2010 y 2018), "Premio para la enfermería de desarrollo" 2018, "Premio a la mejor clase 2016 por Mejor Proyecto de Atención Médica de la Salud", Premio sanitario 2000 Health of the Madrid Community 2011 en la categoría "Gestión de la salud" y el "Premio de Economía Médica 2010 en el Hospital Público por mejor gestión mixta", entre otros.

El hospital atiende a más de 300 mil habitantes y tiene 300 camas. Además, desarrolló un proyecto para un hospital sin paredes, donde los pacientes reciben atención domiciliaria.

El plan estratégico definido para el período 2021-2024 tiene como primera línea estratégica, el paciente, la familia y el medio ambiente. En esta línea, los proyectos que el Departamento de Continuidad de la

 Hospital Universitario
Infanta Leonor





Atención lidera y se desarrolla a través de la gestión de los procesos de atención integrados, incluida la participación del paciente. Este es el origen de la unidad de experiencia del paciente que sabrá durante esta visita.

Una de las principales suposiciones que se tuvieron en cuenta en la concepción de este plan estratégico fue la inclusión en el análisis conjunto de la percepción de las personas, teniendo en cuenta la escucha activa y la empatía, para conocer su opinión e identificar sus necesidades, para la oferta de poder. Atención personalizada, valorando la dimensión humana de la atención médica.

Además, el hospital es parte del II Plan de Humanización de Atención Médica 2022-2025, del Ministerio de Salud, cuyo objetivo es tener un plan estratégico para ayudar a las

instituciones a cumplir su misión y avanzar hacia su visión, con sus valores, definición de objetivos y líneas de acción basadas en el análisis de la situación actual, con la identificación de sus fortalezas y áreas de mejora, así como enfrentar sus amenazas y oportunidades.

Itinerario de visita programada:

- Presentación de la estructura hospitalaria y la unidad de experiencia del paciente.
- Proyecto de humanización: acciones realizadas y en seguimiento.
- Métricas monitoreadas.
- Proyectos exitosos

Hospital de Guadarrama (Madrid)

El Hospital de Guadarrama es un hospital público especializado en rehabilitación funcional de enfermedades con deterioro físico y/o cognitivo.

Con 144 camas, la mayoría son personas mayores. El Hospital es líder en iniciativas de experiencia del paciente, siendo un referente por sus políticas de humanización.

Con numerosos premios, es el primer hospital de España que recibe la certificación "Patients First" por ser una organización sanitaria totalmente centrada en el paciente.

Itinerario de visita programada:

- Presentación Institucional del Hospital.
- Presentación de Proyectos Referenciales.
- Recorrido por el jardín terapéutico y todas las instalaciones con proyectos centrados en el paciente.
- Presentación del Plan de Recertificación de Patients First.
- Sesión final con líderes del Hospital.



SaludMadrid Hospital
Guadarrama



Hospital Granollers

(Barcelona)

El Hospital Granollers es una referencia en calidad y seguridad del paciente, la institución es parte de la Fundación Privada Granollers, un centro de salud y asistencia social, integrado con el sistema de servicios públicos de Cataluña. La fundación también incluye el Centro Geriátrico Adolfo Montaña.

El hospital tiene una línea de atención a pacientes socio sanitaria, que tiene la misión de ofrecer servicios de salud y salud sociales personalizados centrados en mejorar el bienestar de las personas.

Existe un gran esfuerzo e inversión en el área de investigación e innovación.

Itinerario de visita programada:

- Presentación institucional del hospital.
- Presentación de proyectos de participación del paciente.
- Estructura y forma de acción del área de experiencia del paciente.
- Recorrido a la institución.
- Sesión final con liderazgo hospitalario.



Hospital de La Santa Creu i Sant Pau – nuevo hospital de centro histórico (Barcelona)

El hospital es un centro de alta complejidad que, con seis siglos de existencia, representa el hospital más antiguo del estado español.

Su rendimiento se centra principalmente en Barcelona y se extiende en toda Cataluña, además de tener una notable incidencia en el resto del estado y una destacada proyección internacional.

Un nuevo hospital para un nuevo siglo.

Con la llegada del siglo XXI, el Hospital de la Santa Creu i Sant Pau comenzó un proceso importante que culminó en el que hoy es su tercera ubicación desde su nacimiento, hace más de 600 años. El nuevo hospital comenzó a construirse en el año 2000 y en su función de atención, se destacan múltiples actividades, algunas de ellas consideraron referencias en su campo. Anualmente, se tratan más de 35,500 pacientes hospitalizados y alrededor de 160,000 emergencias. Más de 460,000 llamadas se reciben anualmente en clínicas ambulatorias y se atiende a más de 97,000 usuarios en el hospital de día. Tiene 135 puntos del Hospital Day, 548 camas y 22 salas quirúrgicas.

La enseñanza en el hospital tiene un amplio alcance: la unidad de maestros de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Barcelona, la Escuela de Enfermería Universitaria, participación en el programa de capacitación de salud especializada, estadías de capacitación continua, etc.

Su actividad en el campo de la investigación lo coloca como uno de los centros hospitalarios más importantes



Hospital de
la Santa Creu i
Sant Pau





Hospital de
la Santa Creu i
Sant Pau

de España, como lo demuestra el número de artículos publicados y su factor de impacto, el número y la calidad de los proyectos subsidiados y las becas obtenidas. Desde 2009, los esfuerzos del Instituto de Investigación y otras nueve entidades en su entorno han convergido para la creación del Instituto de Investigación Biomédica Sant Pau (IIB Sant Pau), acreditado por el Ministerio de Ciencia e Innovación desde principios de 2011.

El Hospital La Santa Creu i Sant Pau está encabezado por una Junta Directiva de la Fundación Health Management-Mis, donde están representados por el Generalitat de Catalunya, el Ayuntamiento de Barcelona y el arzobispo de Barcelona.

Buscando hacer un salto tecnológico de alto impacto y mejorar la experiencia del paciente a lo largo de su viaje terapéutico, el hospital tiene varias acciones centradas en la implementación y monitoreo de desfibrilador (CDI),

garantizando el manejo remoto y el monitoreo de los pacientes.

Conozcamos el patrimonio histórico y también la nueva parte, donde la innovación está pulsando con varios proyectos de escaneo de salud.

Itinerario de visita programada:

- Experiencia del usuario e inclusión de sus perspectivas en proyectos.
- Proyectos de experiencia del paciente
- Case Ritmocore: digitalización de salud
- Recorrido al nuevo hospital

Hospital San Joan de Déu Barcelona

(Barcelona)

Hospital Sant Joan de Déu pertenece a la orden religiosa de Sant Joan de Déu.

Es uno de los centros de hijo maternal más importante de Europa por su alta especialización, volumen de actividad y liderazgo de sus profesionales en proyectos de investigación e innovación. Es uno de los pocos hospitales de España que tiene un equipo específico de experiencia del paciente y un pensamiento de diseño.

Sus instalaciones son muy acogedoras e innovadoras, utilizando humanización y tecnología, lo que permite al paciente interactuar y sentirse bienvenido en todo momento.

Itinerario de visita programada:

- Presentación institucional del hospital.
- Casos de excelencia en el área de experiencia del paciente.
- Rueda de conversación con el equipo de experiencia del paciente.
- Recorrido a la institución.



¿Dónde comienza la misión?

Se realizará un curso de capacitación previa online, sobre experiencia del paciente, exclusivo al grupo en México.

Consulte el programa del taller. Duración 4 horas:

- ✓ La importancia de poner al paciente en el centro de atención.
- ✓ Los 3 pilares estratégicos de la experiencia: Seguridad y Calidad, Atención Centrada y Excelencia en el Viaje.
- ✓ Atención centrada en el paciente y cómo afecta su experiencia.
- ✓ Modelos en todo el mundo.
- ✓ Cultura Organizacional, Liderazgo, Compromiso y Métricas como factores clave de éxito.
- ✓ Definición de métricas importantes para mejorar la Experiencia.
- ✓ Herramientas para capturar la voz del usuario.



¡Con este taller les otorgaremos el 1er Certificado de la Misión!



Reunión previa con todos los participantes de la Misión.

Hemos organizado una reunión preliminar (fecha por definir) para todos los participantes provenientes de Brasil y México. Este encuentro virtual servirá como una excelente oportunidad para presentaciones previas entre todos los asistentes, marcando el inicio oficial de nuestro intercambio de información y colaboración.

Este espacio está diseñado para facilitar el conocimiento mutuo, establecer conexiones iniciales y discutir expectativas y objetivos comunes para nuestra misión. Manténganse atentos para la confirmación de la fecha exacta de este importante evento preparatorio.



¡Un evento **exclusivo** te espera!

El día lunes 11 de noviembre, de 10 a.m. a 5 p.m., tendremos el honor de participar en un taller intensivo liderado por Carlos Bezos Daleske, CEO del Instituto de Experiencia del Paciente en España. Esta sesión profundizará en cómo transformar la experiencia del paciente mediante el uso estratégico de datos.

Temas destacados por Carlos Bezos incluirán:

- **Impacto y Valor:** Exploración de la evidencia científica que demuestra el impacto real y el valor de la experiencia del paciente dentro de las organizaciones sanitarias.
- **Procesos Integrados:** La experiencia del paciente como un proceso integral y transversal en la atención sanitaria.
- **Calidad y Gestión Hospitalaria:** Relación entre la experiencia del paciente, la calidad de la atención y el manejo eficiente del hospital.
- **Innovación y Análisis:** Cómo la experiencia del paciente

puede ser un catalizador para la innovación y el análisis detallado, incluyendo estudios de caso.

- **Investigación y Ensayos Clínicos:** La importancia de la experiencia del paciente en la investigación sanitaria y los ensayos clínicos, con especial atención a las pruebas en el hogar y a distancia.
- **Métricas de Calidad:** La relevancia de métricas como los PROM (Patient-Reported Outcome Measures) y los premios en la gestión de la calidad sanitaria.
- **Patients First:** Introducción a la primera certificación en experiencia del paciente, incluyendo criterios de evaluación.



¡Con este taller les otorgaremos el 2do Certificado de la Misión!

Este taller no solo es una oportunidad para profundizar en el conocimiento y las habilidades en el campo de la experiencia del paciente, sino que también otorgará el segundo certificado de nuestra misión.

Organice la maleta y la agenda con nosotros en esta misión que transformará su forma de ver la experiencia del paciente.



¿Qué necesitas saber?



Llegada: Se requiere que todos los participantes lleguen a Madrid antes del domingo 10 de noviembre, por la tarde. Damos inicio a nuestra misión ese mismo domingo por la noche con un cóctel de bienvenida. Esta será una excelente oportunidad para conocerse y discutir el programa de la semana. Además, contaremos con la presencia de los directivos de las instituciones de salud que visitaremos en Madrid.



Salida: Hemos programado la salida de España para el sábado 16 de noviembre, ya que nuestras actividades concluyen el viernes 15 de noviembre con una cena de clausura muy especial.



Boletos y Traslados (Aeropuerto - Hotel - Aeropuerto): Estos servicios no están incluidos en nuestro paquete. Recomendamos contratar el servicio a través de nuestra agencia de viajes asociada. Es importante tener en cuenta que nuestro encuentro inicia en Madrid y finaliza en Barcelona.



Servicios de Traslado Madrid a Barcelona, incluyendo servicio de shuttles (Hotel - Visitas - Hotel): Nos encargaremos exclusivamente de estos transportes. El viaje entre ciudades se realizará en tren el jueves 14 de noviembre por la mañana. Además, todos los desplazamientos a hospitales y restaurantes durante el horario de la misión correrán por nuestra cuenta.



Alojamiento: Con el objetivo de optimizar la logística de su estadía, sugerimos hospedarse en los hoteles con los cuales tenemos acuerdos establecidos: el Hotel Riu Plaza España en Madrid y el Hotel Condes de Barcelona. Para la gestión de sus reservas, pueden optar por la agencia de viajes LCA Viagens e Eventos. Alternativamente, tienen la libertad de seleccionar una agencia de viajes de su preferencia, incluida la opción de Brasil que ofrece paquetes diseñados para facilitar su participación. Independientemente de la agencia elegida, se ofrece la flexibilidad de extender o adelantar su viaje según sus necesidades personales.



Alimentación: Cada comida será personalizada con el nombre de los participantes para asegurar una experiencia más cómoda en los restaurantes seleccionados para el grupo. Además, hemos incluido en nuestra agenda un cóctel de bienvenida y una cena de clausura. Ambos eventos están cubiertos dentro del costo de participación en la misión.



Turismo: Dado que nuestro programa estará principalmente enfocado en las visitas programadas, lamentablemente no dispondremos de mucho tiempo para actividades turísticas durante la semana de la misión. Sin embargo, estaremos encantados de recomendarles magníficos lugares de interés que pueden explorar antes o después de su participación en la misión.



Acompañantes: La presencia de acompañantes no está incluida en nuestra agenda oficial. Si desea traer a un acompañante, le pedimos que nos informe con anticipación. Esto nos permitirá proporcionarle la mejor asistencia posible y asegurar una experiencia gratificante para todos.

¿Quiénes somos?

Patient Centricity – Creador y Implementador

Patient Centricity Consulting, es el creador e implementador de esta Misión. Fue fundada en 2015, es la primera compañía especializada en la experiencia de los pacientes en Brasil.

También estructuró el primer curso de capacitación en el país, además del primero. Misión internacional en experiencia del paciente.

Recientemente su fundador, lanzó el primer libro brasileño sobre el tema: Experiencia del paciente: cómo crear, implementar y administrar un programa de excelencia en la experiencia del paciente.

La compañía ayuda a las organizaciones que trabajan en el área de la salud para comprender, transformar y mejorar la experiencia del paciente, contribuyendo directamente a su desarrollo continuo y sostenible, ofreciendo diversos servicios, como: consultoría, sendero de desarrollo de experiencia del paciente, certificación en el paciente Experiencia, misiones internacionales y la comunidad PX con una estructura de servicio disponible para sus participantes.

Patient Centricity es socio del Instituto de Experiencia de Pacientes de España, también líder en el mercado europeo.



¿Quiénes somos?

Instituto de Experiencia de Paciente España – Curación

IEXP selecciona contenido para esta Misión. Es un líder y primera organización dedicada específicamente a la experiencia del paciente en España.

Con el método de certificación en la experiencia del paciente, ha demostrado experiencias exitosas en salud, industria farmacéutica y tecnología de salud.

IEXP colabora con el Instituto Beryl, el Foro de Pacientes Españoles, la Universidad Rey Juan Carlos y la Consultoría Patient Centricity en Brasil.



¿Quiénes somos?

Happy Clinic Ideas – Aliado

Desde su fundación en 2013, Happy Clinic Ideas ha evolucionado de ser una certificadora de calidad y seguridad en hospitales a convertirse en la primera consultoría en México especializada en atención centrada en el paciente. Mediante la adopción de modelos integrales que abrazan la innovación y la tecnología, nos centramos en enriquecer la experiencia de servicio.

En 2023, nos unimos a la Alianza Internacional y colaboramos con el Instituto de Experiencia del Paciente de España y Patient Centricity Consulting. Nuestra misión es revitalizar el propósito en la atención sanitaria, fusionando diseño de pensamiento y tecnología con un enfoque genuinamente empático y personalizado. Trabajamos de la mano con profesionales de salud y pacientes para crear entornos de cuidado que sanan, confortan y empoderan.



Proceso de Obtención de su Pasaporte

¡Únase a la VI Misión España de Experiencia del Paciente y embarque en esta inigualable aventura con nosotros!

Nuestra Misión incluye:

- **Interacción de Benchmarking:** Encuentros con directivos de Brasil y México para intercambiar conocimientos y mejores prácticas.
- **Transporte:** Servicio de traslado desde los hoteles oficiales a las visitas y restaurantes programados.
- **Visitas Institucionales:** Recorrido por 6 destacadas instituciones de salud en Madrid y Barcelona.
- **Talleres de Capacitación**
 - Taller Online de Capacitación en Experiencia del Paciente (con Certificado).
 - Taller Presencial en España sobre cómo transformar la experiencia del paciente utilizando datos (con Certificado).
- **Transporte Madrid-Barcelona:** Viaje en tren de alta velocidad.
- **Eventos Especiales:** Cóctel de bienvenida y cena de clausura.
- **Certificado de Participación:** Otorgado por la misión española en experiencia del paciente internacional.

El costo de participación en la misión es de € 3,500.

Para mayor aclaración contactar:
info@happyclinicideas.com

Sepa mas:
www.patientcc.com/missoes-internacionais





Missões Internacionais

Em Experiência do Paciente

 **ESPAÑA 24**

Sepa mas: www.patientcc.com/missoes-internacionais



Más informaciones: info@happyclinicideas.com

Más información de ediciones anteriores:
www.patientcc.com/missoes-internacionais

Realización



Curación



Aliado



Agência oficial

