

**Misión Internacional de
Experiencia del Paciente 2025
- España**

26 al 31 de octubre

**Missões
Internacionais**
Em Experiência do Paciente
🇪🇸 ESPANHA 25

Realización e Idealización



Curaduría



Pareja



Nuestra Misión de Experiencia del Paciente al viejo continente te sorprenderá.

Desde 2018 llevamos a España grupos de profesionales de la salud (médicos, enfermeros, administradores e investigadores), para una inmersión en las buenas prácticas y modelos de gestión enfocados en Experiencia del Paciente.

Y para 2025 hemos preparado un programa especial con un grupo de participantes de Brasil, Portugal, México y profesionales de América Latina, lo que proporcionará un intercambio de experiencias entre gestores de diferentes países.

Tendremos además 5 días de visitas técnicas monitoreadas con intercambios de experiencias en diferentes instituciones hospitalarias en Madrid y Barcelona, además de un taller preparatorio y participación en un evento internacional de Experiencia del Paciente en Barcelona.

En esta Misión, conocerán la implementación de proyectos, dificultades y mejores prácticas en hospitales reconocidos y premiados, filantrópicos, públicos y privados de España, generando insights para la innovación en la forma de acoger, asistir y promover la centralidad en el paciente. Nuestro programa comienza el domingo 26 de octubre con un tour por la ciudad de Madrid seguido de una cena en una Casa de Tapas, donde discutiremos la programación de la semana que será intensa.

Con el objetivo de facilitar la operación logística, pues tendremos una agenda "non stop" de actividades, todos los almuerzos están programados para el grupo y las noches serán libres para que puedan aprovechar de la mejor forma posible.

Tendremos también nuestra cena de clausura, con entrega de Certificados en Barcelona el viernes, día 31 de octubre.

Serán días muy ricos en información, aprendizaje, intercambio de conocimientos y networking.

Estamos seguros de que esta experiencia será transformadora.

Con cariño,

Kelly Rodrigues
CEO Patient Centricity Consulting



Objetivos de nuestra Misión:



Formar gestores en Experiencia del Paciente.



Benchmarking entre los participantes de la Misión.



Compartir conocimientos técnicos y experiencias internacionales (mejores prácticas, dificultades, principales resultados cualitativos y cuantitativos, desafíos vividos).



Incorporar nuevos modelos de gobernanza, gestión y calidad en la atención centrada en el Paciente.



Acceder directamente a profesionales que desarrollan proyectos pioneros en Europa.



Entender los problemas reales de implementación de un proyecto de experiencia en otro país y caminos para solucionarlos.



Promover networking con hospitales punteros en España.



Capacitar a los participantes en experiencia del paciente con vivencias en el contexto de hospitales filantrópicos, públicos y privados en Instituciones españolas.



Conocer más sobre la 1ª Certificación del Mundo enfocada exclusivamente en Experiencia del Paciente – Patients First.

Vamos a conocer de cerca hospitales líderes en Experiencia del Paciente en el mundo.

Programación Previa (sujeta a ajustes):



Grupo Quirón Salud (Madrid)



Hospital Infantil Niño Jesús (Madrid)



Hospital de Guadarrama (Madrid)



Hospital Geral de Granollers (Barcelona)



Hospital de la Santa Creu i San Pau (Barcelona)



Hospital Sant Joan de Déu (Barcelona)

Grupo Quirón Salud

QuirónSalud 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 asistencial. En virtud de haber adquirido varios hospitales con culturas diferentes, Quirón tiene diversos desafíos. La Institución implementó un Proyecto Unificado de Experiencia para sus unidades de urgencias con mejora significativa de diversos indicadores.

En este encuentro, conoceremos los desafíos de todo el Grupo en cuanto a implementación y sustentación de la Experiencia del Paciente, así como visitaremos una Institución perteneciente al grupo.



Actividades de la visita:

- Presentación institucional con Políticas y Prácticas de la Experiencia del Paciente.
- Presentación sobre la Implementación de PROM's y PREM's en los hospitales.
- Proyectos Innovadores en Experiencia del Paciente.
- Sesión final con los liderazgos del Hospital.
- Visita

Visita al Hospital Infantil Niño Jesús

El Hospital Infantil Universitario Niño Jesús, cuna del nacimiento de la especialidad pediátrica en España, es, desde su fundación en 1877, un centro de salud pediátrica de referencia nacional.

Las fuertes marcas que diferencian y definen esta institución están marcadas por el firme compromiso con el que nació: ofrecer el mejor servicio a los pacientes, promoviendo la investigación y la actividad docente como forma de garantizar la mejora continua de la calidad de los cuidados.

Hoy, 130 años después de su creación, de este Hospital se puede decir, no solo que ha sido testigo de los avances alcanzados tanto en la prevención de la patología pediátrica, como en los métodos de diagnóstico y en la eficacia de los tratamientos, sino que ha sido parte de muchos de los avances médicos y científicos alcanzados en los últimos años.

La calidad científica y clínica mantenida a lo largo de los años ha hecho que el Hospital se convierta en un centro de referencia en patologías pediátricas.

La experiencia del paciente es uno de los puntos principales de este hospital, que trabaja la humanización de las enfermedades de la infancia a la adolescencia.

El especial encanto y profesionalismo también han sido apoyados y reforzados por una filosofía que defiende la normalización de la vida del niño dentro del hospital.





ASILO Y HOSPITAL DEL NIÑO JESUS

Las pinturas infantiles que desde hace más de 15 años decoran todo el espacio, desde las habitaciones, las salas de espera del bloque quirúrgico, los ascensores, cuidados intensivos y hospitales de día, son ejemplo de un programa completo y continuo que busca una buena permanencia de los niños y jóvenes en el ambiente hospitalario.

El funcionamiento de una escuela integrada en el hospital por donde pasan anualmente más de 1.300 niños, las funciones y espectáculos que tienen lugar en el Teatro-Circo todos los días del año, las visitas de payasos y cuentacuentos a los pacientes encamados que no pueden salir de sus habitaciones y todas las actividades recreativas y culturales que se realizan diariamente en el centro también forman parte de este programa con el cual se pretende que los pacientes y sus familiares mantengan un espíritu que promueva la recuperación y fuerza mental.

El pionerismo, vocación innovadora y revolucionaria continúa siendo parte de este hospital que nació como una referencia en el área pediátrica, fundamentalmente, por y para los niños y jóvenes.

Visita al Hospital de Guadarrama

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

Con 144 camas, tiene en su mayoría un público de ancianos. El Hospital es líder en iniciativas de experiencia de pacientes, siendo una referencia por sus políticas de humanización.

Con numerosos premios, este es el primer hospital en España que recibió la certificación "Patients First" por ser una organización de salud plenamente centrada en el paciente.



Actividades de la visita:

- Presentación Institucional del Hospital.
- Presentación de los Proyectos de Referencia.
- Visita al jardín terapéutico y a todas las instalaciones con proyectos centrados en el paciente.
- Presentación del Plan de Recertificación Patients First.
- Sesión final con los liderazgos del Hospital.



Visita al Hospital Geral de Granollers (Barcelona)

El Hospital General Granollers es referencia en calidad y seguridad del paciente, la institución forma parte de la Fundación Privada Granollers, un centro de salud y asistencia social, integrado al sistema de utilidad pública de Cataluña. La Fundación integra también el Centro Geriátrico Adolfo Montaña.

El Hospital dispone de una línea de asistencia a enfermos y de una línea de cuidados socio-sanitarios, teniendo como misión ofrecer servicios de salud social personalizados y de excelencia enfocados en mejorar el bienestar de las personas.

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

Actividades de la visita:

- Presentación Institucional del Hospital.
- Presentación de los proyectos de compromiso de los pacientes.
- Estructura forma de actuación del Área de Experiencia del Paciente.
- Visita a la Institución.
- Sesión final con el liderazgo del Hospital.



Visita al Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

(Hospital Nuevo y Centro Histórico)

El Hospital es un centro de alta complejidad que, con seis siglos de existencia, representa la institución hospitalaria más antigua del estado español. Su actuación se centra principalmente en Barcelona y se extiende por 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 inició un importante proceso que culminó en la que es hoy 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 asistencial, se destacan múltiples actividades, algunas de ellas consideradas referencias en su campo de actuación. Anualmente, son atendidos más de 35.500 pacientes internados y cerca de 160.000 emergencias. Más de 460.000 atenciones son recibidas anualmente en ambulatorios y más de 97.000 usuarios son atendidos en el Hospital de Día.

La enseñanza realizada en el Hospital tiene un ámbito amplio: Unidad Docente de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Barcelona, Escuela Universitaria de Enfermería, participación en el programa de formación especializada en salud, estancias formativas, formación continua, etc.



Hospital de
la Santa Creu i
Sant Pau

Su actividad en el campo de la investigación lo posiciona como uno de los centros hospitalarios más importantes de España, como comprueban el número de artículos publicados y su factor de impacto, el número y la calidad de los proyectos subsidiados y las becas obtenidas.





Hospital de
la Santa Creu i
Sant Pau

Desde 2009, los esfuerzos del Instituto de Investigación y otras nueve entidades en su entorno convergieron 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 de la Santa Creu i Sant Pau es dirigido por el Consejo de Curadores de la Health Management Foundation, donde están representados la Generalitat de Catalunya, el Ayuntamiento de Barcelona y el Arzobispado de Barcelona.

Buscando dar un salto tecnológico de alto impacto y mejorar la experiencia del paciente a lo largo de su jornada terapéutica, el hospital cuenta con diversas acciones enfocadas en la implantación y monitoreo de dispositivos cardíacos como marcapasos y desfibriladores automáticos implantables (DAI), garantizando la gestión y monitoreo remoto de pacientes.

Vamos a conocer el patrimonio histórico y también la parte nueva, donde la innovación está pulsando con diversos proyectos de digitalización en la salud.

Actividades de la Visita:

- Experiencia del usuario e inclusión de sus perspectivas en un riesgo proyectos.
- ~~Proyectos de~~ Experiencia del Paciente.
- Cases de Transformación Digital
- Visita al nuevo hospital.

Hospital Sant Joan de Déu Barcelona

(Barcelona)

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

Es uno de los centros materno-infantiles más importantes 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 cuenta con un equipo específico de experiencia de pacientes y design thinking.

Sus instalaciones son muy acogedoras e innovadoras, utilizando humanización y tecnología, permitiendo que el paciente interactúe y se sienta acogido en todo momento.

Actividades de la visita:

- Presentación Institucional del Hospital.
- Cases de Excelencia en el área de Experiencia del Paciente.
- Ronda de conversaciones con el Equipo de Experiencia del Paciente.
- Visita a la Institución.



¡La misión comienza antes de llegar a España!

Tendremos un workshop internacional preparatorio para todo el equipo que acompañará la Misión.

El workshop será impartido por Patient Centricity Consulting de Brasil, el Instituto de Experiencia de Pacientes de España y Happy Clinic Ideas de México, donde recibirá contenido robusto para llegar a España con conocimientos sólidos en el tema.

Programa:

- ✓ Concepto de experiencia del paciente y las ventajas de este modelo para las Instituciones de salud.
- ✓ Principales drivers para implementar un proyecto de Experiencia de Pacientes en las Instituciones.
- ✓ Cómo incorporar el enfoque de la Experiencia del Paciente en su Organización y cómo implementar metodologías y técnicas para diseñar una buena gestión de la experiencia.
- ✓ Tendencias Mundiales en Experiencia del Paciente.



¡Este workshop le dará el 1º Certificado de la Misión!



Prepare su maleta y embarque con nosotros en esta Misión que transformará su forma de ver la Experiencia del Paciente.



**OLo que necesitas saber sobre:
Hospedaje, passajes aéreos, alimentación,
turismo e acompañantes.**



·Llegada: Prográmate para estar en Madrid hasta el domingo (26/10), nuestra misión comienza el domingo por la tarde con un paseo turístico por Madrid seguido de una cena de bienvenida en una casa típica de tapas para conocernos y hablar un poco sobre lo que sucederá durante la semana. En esta ocasión, serán invitados a estar con nosotros los gestores de las Instituciones de Salud que visitaremos en Madrid.



·Salida: Prográmate para dejar España a partir del sábado (01/11) pues nuestra agenda termina el día 31/10 por la noche con una cena muy especial de clausura.



·Pasajes aéreos y traslado (aeropuerto X hotel X aeropuerto): No están incluidos en nuestro paquete. Puedes contratar el servicio de nuestra agencia asociada. Recordando que nos encontramos en Madrid y nos despedimos en Barcelona.



·Pasaje Madrid x Barcelona y traslado (hotel x visitas x hotel): todo transporte a los hospitales y restaurantes de la programación será por nuestra cuenta.



Hospedaje: Para facilitar la logística, recomendamos hospedarse en los hoteles acreditados: Hotel Melia Princesa en Madrid y Hotel Condes de Barcelona. La Agencia de Viajes acreditada es Trielle Viajes, que tiene paquetes para ayudarlo. También puede utilizar una agencia de su elección y, en cualquiera de las opciones, tener la comodidad de extender o anticipar su viaje.



Alimentación: La alimentación será por cuenta de cada participante, agendaremos los restaurantes para que sea más cómodo para todo el grupo. El cóctel de bienvenida y la cena de clausura formarán parte de nuestra programación y están incluidos en el valor de la misión.



Turismo: Nuestra semana estará centrada en las visitas, por lo tanto no tendremos mucho espacio para el turismo, pero hemos preparado un tour por Madrid y visitaremos un recinto modernista en Barcelona. La agencia de viajes puede indicar excelentes lugares para visitar antes o después de la Misión.



Acompañantes: No están contemplados en nuestra programación. Informe previamente a nuestro equipo su interés en llevar un acompañante para que podamos orientarlo mejor.

Quiénes Somos

Patient Centricity – Idealización y Realización

Patient Centricity Consulting, fundada en 2015, es la primera empresa especializada en la experiencia de pacientes en Brasil.

Estructuró el primer curso de formación en el País, además de la 1ª Misión Internacional en Experiencia del Paciente.

Recientemente su fundadora lanzó el primer libro brasileño sobre el tema: Experiencia del Paciente: Cómo crear, implementar y gestionar bien un Programa de Excelencia en Experiencia de Pacientes.

La empresa ayuda a las Organizaciones que actúan en el área de la salud a entender, transformar y mejorar la experiencia del paciente, contribuyendo directamente a su desarrollo continuo y sostenible, ofreciendo diversos servicios, como: Consultoría, Ruta de Desarrollo en Experiencia del Paciente, Certificación en Experiencia del Paciente, Misiones Internacionales y la Comunidad PX con una estructura de servicios a disposición de sus participantes.

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



Quiénes Somos

Instituto de Experiencia del Paciente – Curaduría

Somos la empresa líder y primera organización dedicada específicamente a la experiencia del paciente en España.

Con método de Certificación en Experiencia del Paciente. Tenemos experiencias comprobadas de éxito en las áreas de salud, industria farmacéutica y tecnología de salud.

Nuestros profesionales son médicos, antropólogos, especialistas en calidad de atención, diseñadores, farmacólogos y psicólogos, con amplia experiencia en el mundo de la salud y con conocimiento real y práctico de ambientes médicos y pacientes.

Colaboramos con el Beryl Institute, el Spanish Patients Forum, la Universidad Rey Juan Carlos y Patient Centricity Consulting en Brasil.



| Quiénes Somos

Happy Clinic Ideas – Socia

Desde su fundación en 2013, Happy Clinic Ideas evolucionó de una certificadora de calidad y seguridad en hospitales para convertirse en la primera consultoría en México especializada en atención centrada en el paciente. Al adoptar modelos integrales que abrazan la innovación y la tecnología, nos enfocamos en enriquecer la experiencia del servicio.

En 2023, nos adherimos a la Alianza Internacional y colaboramos con el IEXP de España y Patient Centricity Consulting de Brasil. Nuestra misión es revigorizar el propósito en el área de la salud, fusionando design thinking y tecnología con un enfoque genuinamente empático y personalizado. Trabajamos lado a lado con profesionales de salud y pacientes para crear ambientes de cuidado que curan, confortan y capacitan.



¡Adquiera ya su Pasaporte para la Misión España de Experiencia del Paciente y embarque con nosotros!

Nuestra Misión incluye:

- Transporte desde los hoteles oficiales a las visitas y restaurantes programados;
- Tour por Madrid y cena en la Casa de Tapas;
- Visita a las Instituciones de Salud en Madrid y Barcelona;
- Visita al Recinto Modernista de Sant Pau – Barcelona;
- Workshop de Formación en Experiencia del Paciente;
- Participación en el evento Internacional de Experiencia del Paciente en Barcelona;
- Transporte de Madrid a Barcelona (tren de alta velocidad);
- Cena de clausura;
- Certificado de participación de la VII Misión España de Experiencia del Paciente.



CONDICIÓN COMERCIAL

€ 4.000,00

Consulta condición especial para pago al contado.

Para mayores aclaraciones contacta:
relacionamento@patientcc.com

Más información:
www.patientcc.com/missoes-internacionais



Missión Internacional

de Experiencia del Paciente

 España 2025

Saiba Mais: www.patientcc.com/missoes-internacionais



Mayores aclaraciones: relacionamento@patientcc.com

Realización e Idealización



Curaduría



Pareja



Agencia oficial

