

Bienvenidos a

La voz del paciente: El éxito del modelo del Reino Unido





Agenda

12:10 Bienvenida

12:30 Presentación

España a un paso de la excelencia

España Salud

Presentación Jon Twinn (IWGC) y Greg Swarbrick (PHIN)

PREMs y PROMs, el caso de éxito del Reino Unido

¿Por qué España Salud está presentando esta iniciativa?

Impacto para cada grupo de interés

13:00 Mesa redonda: discusión de caso real

13:30 Brunch networking

España a un paso de la excelencia

España, un país muy avanzado en el ámbito sanitario.

Las opiniones de los pacientes se gestionan de forma interna en los hospitales.

OPORTUNIDAD



¿Podemos transformar esa voz en motor de innovación y mejora continua?



España bate el récord de trasplantes con 6.464 en 2024 y encadena 33 años seguidos como líder mundial

Ene 16, 2025 | Actualidad



España Salud



Luis Donoso

Presidente de la Fundación España Salud



Expertos internacionales



Jon Twinn

Managing Director of

iWantGreatCare



Greg Swarbrick

Partnerships Director at



Reino Unido, un caso de éxito

iWantGreatCare

“Aprovechar el poder de la voz del paciente para transformar la atención médica”

iWantGreatCare es la plataforma independiente **líder en el mundo** para medir la experiencia y los resultados de los pacientes

PHIN

“Promover la transparencia y ayudar a mejorar la calidad en la sanidad privada”

PHIN es una entidad sin fines de lucro en el Reino Unido, respaldada por el gobierno y financiada por el sector privado de la salud.



Operando como el
“El Tripadvisor de la excelencia sanitaria”

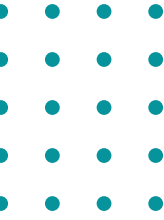
+7M de Reseñas
2.5M de visitas al año



8 años publicando datos de PROMs
100% de hospitales del Reino Unido con comentarios públicos (NHS y privados)



PREMs y PROMs en el Reino Unido, ¿cómo funciona?



**Público y
pacientes**



**Proveedores
de salud**



**Recogida de
datos**

PREMS

PROMS



**Plataforma de
análisis de datos**



**Publicación de
experiencia y resultados
en web nacional**



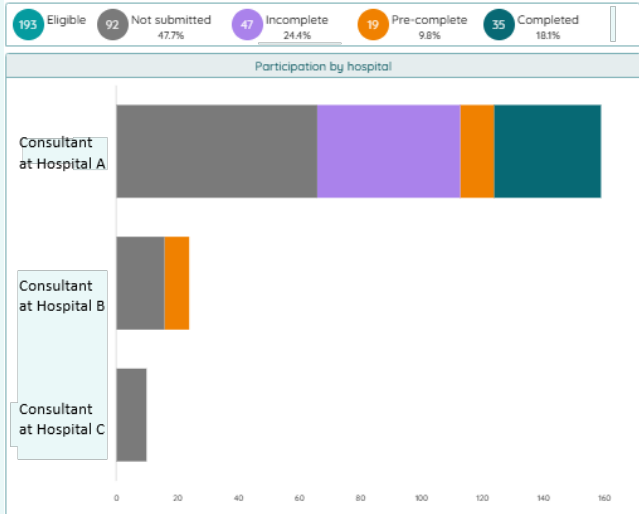
Reino Unido, un caso de éxito

PROMS

Selected website period covers data from Jan 2023 - Dec 2023

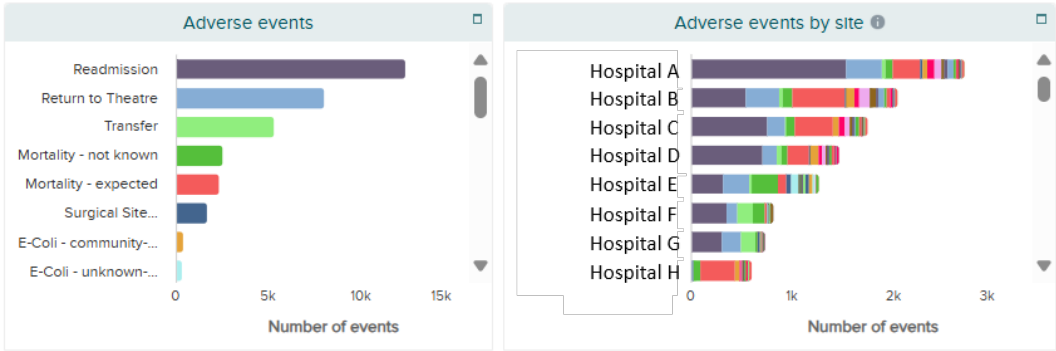
Nation	Procedure	Eligible procedures	Worsened %	Unchanged %	Improved %
United Kingdom	Cataract surgery	77,720	9.6	3.7	86.7
United Kingdom	Hip replacement (primary)	32,333	1.4	0.3	98.2
United Kingdom	Hip replacement (revision)	633	9.4	0	90.6
United Kingdom	Knee replacement (primary)	26,199	4.2	0.8	95
United Kingdom	Knee replacement (revision)	666	9.4	0	90.6

¿Qué porcentaje de pacientes reporta mejoras tras estos procedimientos?



Para un consultor, ¿qué hospitales recopilan PROMs para mí? (También se puede mostrar el % de mejoras por centro)

Reino Unido, un caso de éxito



¿Cuáles son los eventos adversos más comunes y en qué hospitales se producen?

Infections

Selected website period covers data from Apr 2024 - Mar 2025

HCAI by Type					
HCAI by Site					
SSI by Procedure					
SSI by Site					
Procedure	Sector	Infections	Infections For Which We Can Calculate Rate	Discharges For Which We Can Calculate Rate	SSI Percent
Hip replacement (primary)	IND	84	84	28,419	0.3
Hip replacement (primary)	NHS PPU	2	2	1,880	0.1
Hip replacement (primary)	Total	86	86	30,299	0.3

Para un procedimiento, ¿cuál es la tasa nacional de infección como referencia comparativa?

Overview

Question
Trend

Demographics

Benchmark

Word Cloud

Free Text

Exceptions

EDI
Positive / Negative

EDI
Characteristic

EDI
Average Score

Site Name

(All)

Service Name

(All)

Hierarchy Level

(All)

Hierarchy Name

(All)

FFT Data Submission

(All)

Experience Score

(All)

Question

(All)

Has Reply?

No

Publishable?

(All)

Review Date

11/12/2024

25/09/2025

Performance Over Filtered Date Range:

☆	Average Experience Score	4.69
👍	% Positive	93.17%
👎	% Negative	4.02%
🗨️	Review Count	59,411

Performance Previous Month:

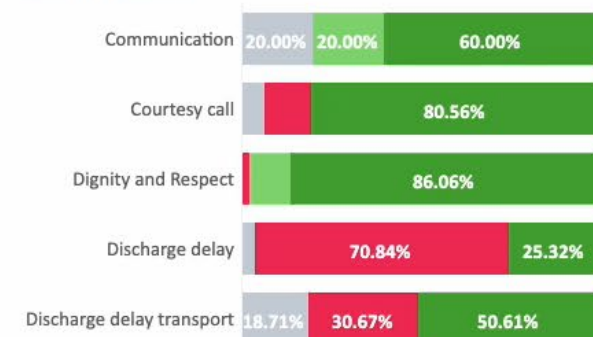
☆	Average Experience Score	4.70
👍	% Positive	93.44%
👎	% Negative	3.68%
📄	Review Count	5,867

Performance Current Month:

Experience Score:



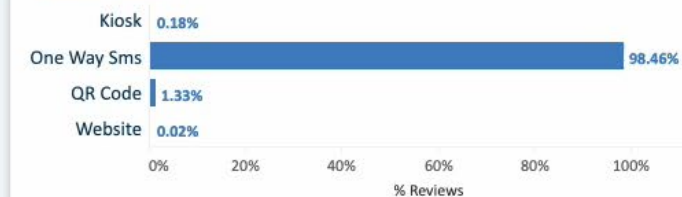
Rating By Question:



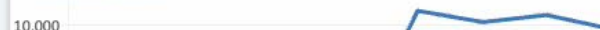
Reviews:

Reviews with Review free text	59,323	99.85%
Reviews with Improvements free text	58,794	98.96%
Reviews with no free text	88	0.15%

Review Source:



Review Count:



Age Range
(All)

Gender
(All)

Patient Type
(All)

Ethnicity
(All)

Disability or condition
(All)

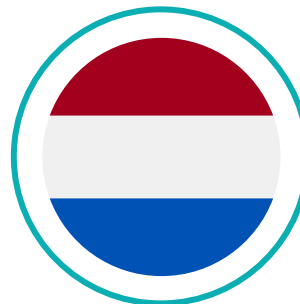
Limitations
(All)

¿Cómo lo están haciendo los demás países?



UK

PHIN: Private Healthcare
Information Network



Países Bajos

ZorgkaartNederland (Mapa de
Atención de los Países Bajos)



Dinamarca

Sundhed.dk (El Portal de
Salud Danés)

¿Porqué España Salud está presentando esta iniciativa?



Existe un **gran mercado** que **está en busca de esta información**: los pacientes



Mejora continua de la calidad asistencial en el sector



PREMs como fuente de datos valiosa para médicos y hospitales



Oportunidad de incrementar el valor de los hospitales públicos a nivel internacional

Impacto directo: Mejorar la transparencia y credibilidad para cada grupo de interés



Profesionales sanitarios

Reputación profesional
basada en confianza real



Sistema sanitario

Transparencia que impulsa
eficiencia y credibilidad



Hospitales

Mejora continua y liderazgo
en calidad asistencial



Sociedad / Comunidad

Participación activa en la
mejora sanitaria



Impacto en hospitales privados y públicos

Hospitales públicos

✓ **Más legitimidad y confianza ciudadana**
Transparencia real que demuestra compromiso con la calidad y la rendición de cuentas.

📊 **Gestión basada en datos y evidencia**
Información directa de los pacientes que orienta políticas, recursos y prioridades asistenciales.

🌱 **Cultura de mejora continua**
Los equipos sanitarios cuentan con feedback estructurado para aprender, innovar y mejorar la atención.

🏆 **Reputación institucional fortalecida**
El sistema público se consolida como referente de transparencia y excelencia clínica a nivel nacional.

Hospitales privados

★ **Diferenciación y reputación de marca**
Posicionan a cada centro en un estándar de excelencia visible y verificable.

💛 **Fidelización de pacientes y aseguradoras**
La apertura y coherencia fortalecen las relaciones y mejoran la percepción de calidad.

📈 **Aprendizaje y benchmarking sectorial**
El análisis comparativo revela oportunidades y permite adoptar mejores prácticas del mercado nacional e internacional.

🚀 **Innovación y liderazgo reputacional**
Participar en España Salud asocia la marca a innovación, calidad y responsabilidad social.

Round table



Fundación para la promoción de hábitos de vida saludables





Gracias

Suscripción estándar para reports y dashboards
Sistema escalonado en función del tamaño del hospital



Tipo de hospital	Cuota mensual estándar	Cuota mensual "early adopter"
HOSPITALES TIER 1 (>300 camas)	1.355 € / mes	813 € / mes
HOSPITALES TIER 2 (Entre 101 and 299 camas)	1.205 € / mes	723 € / mes
HOSPITALES TIER 3 (<100 camas)	625 € / mes	375 € / mes

Valor para la institución: del dato a la acción

- ✓ Experiencia de paciente a tiempo real con estadísticas y tendencias
- ✓ Búsquedas de palabras clave que identifican el sentir del paciente
- ✓ Análisis demográfico para identificar desigualdades en la atención
- ✓ Análisis con IA de todos los comentarios recogidos por temas
- ✓ Comparativa interna entre los distintos servicios del hospital
- ✓ Benchmarking regional, nacional e internacional frente a otros hospitales

Suscripción estándar para recolección de datos
Sistema escalonado en función del tamaño del hospital



Tipo de hospital	Cuota mensual estándar	Cuota mensual "early adopter"
HOSPITALES TIER 1 (>300 camas)	895 € / mes	537 € / mes
HOSPITALES TIER 2 (Entre 101 and 299 camas)	795 € / mes	477 € / mes
HOSPITALES TIER 3 (<100 camas)	625 € / mes	375 € / mes

Valor para la institución: del dato a la acción

- ✓ Encuestas personalizadas
- ✓ Compatibilidad con NPS, con valoración 5 estrellas y con escalas Likert multipunto.
- ✓ Amplia variedad de recogida de datos incluyendo SMS, código QR, tablets y web.
- ✓ Posibilidad de responder a las opiniones de los pacientes.
- ✓ Integración con los sistemas de historia clínica electrónica.
- ✓ Alertas en tiempo real para el personal sanitario.

España: Liderando la Innovación en Salud

Con talento, innovación y compromiso, España tiene el **potencial de ser un referente global en cuidados sanitarios**



España está lista para
marcar la diferencia en
salud a nivel mundial



Innovación

Inversión en investigación y tecnología médica para soluciones de impacto global.



Excelencia en atención sanitaria

Mejora continua de la calidad y eficiencia del sistema de salud.



Atracción internacional

España como destino para talento médico, startups y colaboración internacional.