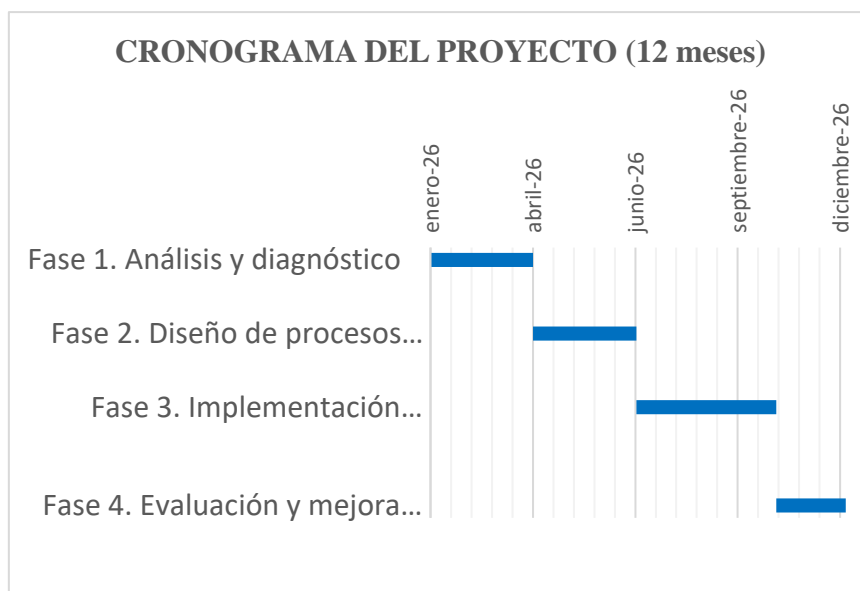


**ANEXO I: PROTOCOLO DE IMPLANTACIÓN**

Fase	Periodo	Objetivo principal	Actividades clave	Resultados esperados
<b>Fase 1. Análisis y diagnóstico</b>	Meses 1-3	Analizar la experiencia actual del paciente e identificar puntos críticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de encuestas, reclamaciones y sugerencias</li> <li>• Entrevistas a pacientes y familias</li> <li>• Reuniones con profesionales</li> <li>• Análisis del recorrido del paciente (PATIENT JOURNEY MAPPING)</li> </ul>	Diagnóstico inicial de la experiencia del paciente y priorización de áreas de mejora
<b>Fase 2. Diseño de procesos e intervenciones</b>	Meses 4-6	Diseñar mejoras centradas en la experiencia del paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de procesos clave</li> <li>• Diseño del protocolo de acogida e información</li> <li>• Diseño del protocolo de alta y continuidad asistencial</li> <li>• Definición de indicadores</li> <li>• Validación con equipos asistenciales</li> </ul>	Modelo de gestión de la experiencia del paciente y cartera de intervenciones diseñadas
<b>Fase 3. Implementación piloto</b>	Meses 7-10	Implementar las mejoras de forma progresiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puesta en marcha del protocolo de acogida</li> <li>• Aplicación del mapa de experiencia en unidades piloto</li> <li>• Refuerzo de puntos de información</li> <li>• Coordinación interprofesional en el alta</li> <li>• Seguimiento de incidencias</li> </ul>	Intervenciones implementadas y funcionamiento operativo del modelo
<b>Fase 4. Evaluación y mejora continua</b>	Meses 11-12	Evaluar el impacto del proyecto y proponer mejoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de indicadores de experiencia</li> <li>• Evaluación de satisfacción del paciente y la familia</li> <li>• Revisión de reclamaciones POST-IMPLEMENTACIÓN</li> <li>• Elaboración de informe final</li> <li>• Propuesta de ajustes y escalado</li> </ul>	Evaluación del impacto y recomendaciones para consolidar el proyecto

**Cronograma del proyecto – Formato visual (tipo Gantt)**


## **ANEXO II: ROL DEL/DE LA TÉCNICO/A EN EXPERIENCIA DEL PACIENTE**

El/la **Técnico/a en Experiencia del Paciente** es una figura **transversal y no asistencial**, responsable de diseñar, coordinar, analizar y evaluar la experiencia del paciente a lo largo de todo el proceso asistencial, actuando como nexo entre pacientes, profesionales y organización.

Su función principal es **integrar la perspectiva del paciente en el diseño y mejora de los procesos**, contribuyendo a la humanización de la atención, la continuidad asistencial y la calidad percibida.

### **Funciones del/de la Técnico/a en Experiencia del Paciente**

#### **1. Análisis y diagnóstico de la experiencia del paciente**

- Analizar el recorrido del paciente (patient journey) en los distintos momentos del proceso asistencial.
- Identificar puntos críticos que influyen en la experiencia del paciente y la familia.
- Recoger y analizar información procedente de encuestas, entrevistas, reclamaciones y sugerencias.
- Priorizar áreas de mejora desde la perspectiva del paciente.

#### **2. Diseño de procesos centrados en la persona**

- Diseñar protocolos y circuitos asistenciales orientados a la mejora de la experiencia.
- Incorporar criterios de humanización, comunicación y continuidad asistencial en los procesos.
- Colaborar con los equipos asistenciales en el rediseño de procesos clave (ingreso, estancia, alta).

#### **3. Coordinación y trabajo transversal**

- Facilitar la coordinación entre profesionales y unidades implicadas.
- Actuar como figura de enlace entre pacientes, familias y organización.
- Participar en comisiones de calidad, humanización y seguridad del paciente.

#### **4. Implementación y seguimiento de mejoras**

- Acompañar la puesta en marcha de las intervenciones diseñadas.
- Detectar incidencias relacionadas con la experiencia del paciente.
- Proponer ajustes y mejoras continuas durante la implementación.

#### **5. Evaluación y mejora continua**

- Definir y monitorizar indicadores de experiencia del paciente.
- Evaluar el impacto de las intervenciones implementadas.
- Elaborar informes de resultados y propuestas de mejora.
- Contribuir a la consolidación de una cultura organizativa centrada en la experiencia del paciente.