

100% Sesiones en Vivo

Certificación Online en Healthcare Experience Management (HXM360)

Transforma la fragmentación del sistema de salud en
resultados clínicos y financieros sostenibles.

Objetivos de la certificación

Durante la certificación desarrollarás las capacidades necesarias para convertir la Experiencia del Paciente y del Profesional en una palanca estratégica para las organizaciones de salud.



Articular una visión de Experiencia Total (TX)
conectando Experiencia del Profesional (EX) y Experiencia del Paciente (PX) con resultados organizacionales.



Diagnosticar la carga cognitiva y operativa
de los profesionales de salud para reducir fricción y burnout.



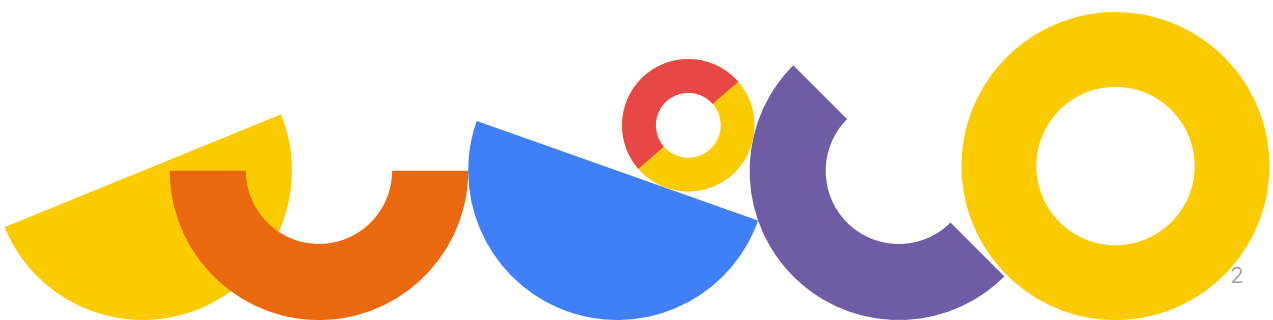
Aplicar metodologías de Human-Centered Design (HCD)
en momentos críticos del journey del paciente.



Utilizar IA generativa como copiloto de diseño
para idear y prototipar soluciones centradas en pacientes y profesionales.



Conectar la Experiencia
con indicadores clínicos y financieros reales.





ENVIVO

Metodología

Una certificación de acompañamiento en vivo diseñada para aplicar el modelo de Experiencia Total en organizaciones del sector salud.

Icons: Video, Microphone, Phone, User, More



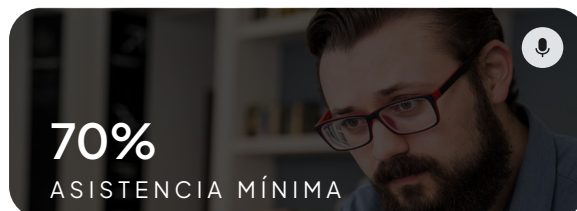
10 Semanas
DURACIÓN



25 Horas
DE FORMACIÓN



7 Módulos
DE APRENDIZAJE EN VIVO



70%
ASISTENCIA MÍNIMA



-  Proyecto aplicado a Healthcare Experience Management
-  Canal de Soporte Personalizado
-  Plantillas y Recursos de Aplicación Práctica
-  Espacio de Intercambio con Líderes del Ecosistema Salud
-  Biblioteca Exclusiva de Prompts de Healthcare Experience para Utilizar IA como Copiloto de Diseño



Certificación Online en Healthcare Experience Management (HXM360)

¿Para Quién es esta Certificación?

Esta certificación está diseñada para líderes que impulsan iniciativas de experiencia, transformación o innovación en el sector salud.

✓ **Hospitales y redes de salud**

Directivos y responsables de experiencia, calidad o transformación en organizaciones de salud.

✓ **Industria farmacéutica y MedTech**

Profesionales que diseñan programas de soporte a pacientes y estrategias centradas en valor.

✓ **Aseguradoras y sistemas de salud**

Directivos y responsables de experiencia, calidad o transformación en organizaciones de salud.

✓ **Líderes de experiencia y transformación**

Profesionales que buscan pasar de iniciativas aisladas a modelos integrados de experiencia.

Tu Journey Online

**SEMANA 1****Kick Off****SEMANA 2****Estrategia de Experiencia Total****SEMANA 3****El "Paciente Cero": Estrategias de Employee Experience****SEMANA 4****Behavioral Economics y Arquetipos de Comportamiento****SEMANA 5****Diseño de Servicios Humanizados y Journeys de Alto Impacto****SEMANA 6****Tutoría****SEMANA 7****Diseño Inclusivo: Personas de Determinación y Neuro-Inclusión****SEMANA 8****IA Human-Centered para Experiencia en Salud****SEMANA 9****Economía de la Experiencia y Cierre de Ciclo****SEMANA 10****Sesión de Cierre****21 hs**

SESIONES EN DIRECTO

25 hs

DEDICACIÓN TOTAL

02 hs

TUTORÍAS

03 hsDEDICACIÓN
APROXIMADA POR SEMANA**02 hs**KICK OFF + SESIÓN DE
CIERRE

La metodología de Izo Academy está avalada y verificada por la Asociación DEC, entidad de referencia internacional en estándares de Experience Management).



Programa

Módulo	Objetivo	Contenidos	Modelo y métricas
1. La Estrategia del Propósito y la Experiencia Total (TX)	Comprenderás por qué la gestión de la experiencia en salud debe abordarse como un modelo de solvencia organizacional, y no como una iniciativa aislada de bienestar.	• Elementos del Healthcare Experience Management. • De PX a TX: El ecosistema de salud y la tesis de la cohesión sistémica. • Evolución de la Hospitalidad: Del enfoque funcional 1.0 a la Hospitalidad 4.0. • Áreas de Influencia: Navegando el caos a través del control y la alineación organizacional.	• Marco de Experiencia Total (EX + PX = ROI) • El Índice de Solvencia Reputacional: como protector del EBITDA y reductor de riesgos. • Framework Izo: Dimensiones de la experiencia (Propósito, Hospitalidad y Valor Clínico/Continuidad). • Assesment de Madurez: Evaluación del nivel de gestión (HXM Smart Growth) desde lo fragmentado hasta la solvencia.
2. El "Paciente Cero": Estrategias de Employee Experience	Explora cómo la experiencia del personal sanitario impacta directamente en la seguridad del paciente y en la sostenibilidad del sistema.	• Employee Journey Mapping en salud. • Momentos de la verdad para personal clínico y administrativo • Estrategias de retención de talento.	• Diagnóstico de carga cognitiva invisible. • Métricas de Seguridad Clínica (Correlación con el Compromiso). • Time to Care: Incremento del tiempo real de cuidado
3. Behavioral Economics y Arquetipos de Comportamiento	Poner foco en diseñar intervenciones basadas en psicología del comportamiento para mejorar la adherencia y los resultados en salud.	• Patient Journey Mapping vs Clinical Pathways. • Nudge Theory aplicada a salud. • Sesgos cognitivos en pacientes vulnerables.	• Behavioral Personas en salud. • Mapas de interacción y momentos de vulnerabilidad emocional. • Métrica de Intervención (Nudge).
4. Diseño de Servicios Humanizados y Journeys de Alto Impacto	Aplicar metodologías de diseño y el enfoque informado por el trauma para rediseñar interacciones críticas, transformando el hospital en un sistema de hospitalidad proactiva que maximice la adherencia y el valor clínico.	• Dimensiones de Innovación HXM • Rediseño Emocional y Ético: Mapeo de momentos críticos y aplicación de los 6 pilares del Trauma-Informed Design • Integración de Lean Healthcare para eliminar desperdicios (Mudas) y el uso del Service Blueprint como partitura del servicio • Co-creación con pacientes y equipos médicos	• Matriz de Emociones Izo • Modelo de Validación de Savoia: Uso de Pretotipos • KPIs de Flujo y Valor: Métricas Lean aplicadas al incremento del Time to Care • Informe A3: Herramienta operativa para el análisis de causa raíz y ejecución de planes de acción en hitos críticos (altas, diagnósticos, soporte).
5. Diseño Inclusivo: Personas de Determinación y Neuro-Inclusión	Integrar la diversidad humana en toda su amplitud —física, sensorial y neurocognitiva— en el núcleo del diseño asistencial, respondiendo a la realidad de una población que el sistema tradicional ha dejado en un "punto ciego" operativo y clínico.	• El Paradigma de "Personas de Determinación": Alcance estratégico que unifica la discapacidad física, sensorial y la neurodivergencia. • Accesibilidad Universal Físico-Sensorial: Diseño de entornos para la autonomía (movilidad, visión, audición). • Abordaje para la eurodiversidad	• Auditoría de Barreras Invisibles: Identificación de puntos de exclusión en el Patient Journey físico y digital. • Gestión del Riesgo Clínico: Reducir crisis sensoriales, errores de diagnóstico y falta de adherencia en perfiles diversos. • ROI de la Inclusión: Análisis del impacto en la eficiencia operativa al diseñar para la complejidad
6. IA Human-Centered: El Acelerador de la Empatía y el Diseño	Explorar cómo la IA puede convertirse en un copiloto para el diseño de experiencias en salud, reduciendo la brecha entre datos clínicos y experiencia humana.	• La Paradoja de la Salud Digital: Por qué más tecnología puede generar mayor soledad si no hay diseño humano detrás • Innovaciones de impacto en salud digital • IA para la Escucha Activa	• Matriz de IA Simbiótica • Framework de Empatía Digital • Métricas de liberación
7. Economía de la Experiencia y Cierre de Ciclo	Aprender a medir y gestionar la experiencia como una disciplina de negocio sostenible.	• Sistemas de escucha activa (Voice of Patient & Voice of Employee) • Estrategias de Close the Loop • Métricas PREMs y PROMs	• Health Economics aplicado a la experiencia • Conexión entre indicadores de experiencia y resultados de negocio

Obtén tu diploma

Para obtener la certificación, será necesario:

- Asistir al menos al 70% de las sesiones en vivo del programa.
- Superar el test final de conocimientos, con una duración aproximada de 45 minutos. (2 intentos)

Este diploma certifica que el participante ha completado la formación y ha demostrado los conocimientos necesarios en **Patient Experience Management**, de acuerdo con los estándares académicos de Izo.



Nuestro equipo ha trabajado para las mejores empresas de healthcare del mundo



La experiencia del cliente es una de las tres prioridades estratégicas de CUF.

Con la creación del Consejo del Cliente, se ha convertido no solo en un pilar para medir el rendimiento de la empresa, a través de métricas estructuradas, sino también en una visión para transformar las causas fundamentales, yendo más allá de la métrica NPS.

Maria Burnay

DIRECTORA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE EN CUF



Izo ofrece una metodología estructurada, adaptada al contexto específico de Wells.

La hoja de ruta y la definición del proyecto por fases aseguraron la continuidad y un ritmo constante de transformación. Destacan por su excelencia en la gestión de proyectos y su capacidad para desafiar a la organización a dar nuevos pasos. Con su apoyo, la transformación está ocurriendo significativamente más rápido.

Iolanda Silva

DIRECTORA DE CX EN WELLS



Inversión

USD 1540 pago único

Esta inversión incluye:

- Acceso a las 10 semanas de la certificación en vivo
- Acceso a círculo privado de soporte Izo por 6 meses
- Plantillas y recursos
- Proyecto práctico aplicado a Healthcare Experience Management
- Biblioteca exclusiva de prompts de Healthcare Experience para utilizar IA como copiloto de diseño

¡Matricúlate aquí!

Planes corporativos disponibles

Contáctanos para conocer opciones de formación para equipos y organizaciones.

Contáctanos

Proceso de Inscripción

Sigue estos pasos para asegurar tu participación en el programa:

- Accede al programa en la web de [Izo Academy](#).
- Selecciona la edición en la que deseas inscribirte.
- Completa el proceso de registro y pago.
- Recibirás un correo de confirmación con los detalles de tu inscripción en un plazo máximo de 24 horas.)

¡Reserva tu plaza!

Las plazas son limitadas y se asignan por orden de inscripción.

¿Necesitas más información?

Para consultas sobre el programa, inscripciones o planes corporativos, contáctanos en: academy@izo.es



izo
academy