



# TENDENCIAS

**OLIVIA MONTARDIT**  
**DIRECTORA TERRITORIAL DEL**  
**DEPARTAMENTO INTERNACIONAL**  
**MADRID, LEÓN Y SALAMANCA**  
**HM HOSPITALES**



**“EL PERFIL DEL PACIENTE INTERNACIONAL ES DIVERSO PERO COINCIDEN EN ALGO: BUSCAN ATENCIÓN DE ALTA CALIDAD, SIN BARRERAS IDIOMÁTICAS, Y CON ACOMPAÑAMIENTO PERSONALIZADO”.**

*Olivia Montardit, Directora Territorial del Departamento Internacional de **HM Hospitales** - Madrid, León y Salamanca-, nos ofrece su visión sobre las principales **tendencias en la atención de pacientes internacionales** destacando el crecimiento de la movilidad internacional y la diversidad del perfil de los pacientes que buscan atención médica en España.*

Olivia, ¿Cuáles son las principales tendencias actuales en la movilidad internacional de pacientes? ¿Y cómo es el perfil del paciente internacional?



**El paciente internacional necesita claridad, idioma, y confianza. Y eso solo se consigue con estructura y presencia.**

La movilidad internacional crece en múltiples frentes. Vemos un **aumento de expatriados, estudiantes, cruceristas, y un papel más activo del cuerpo diplomático y consular.** Todos ellos se enfrentan al reto de encontrar atención médica fiable, empática y culturalmente adaptada.

El perfil del paciente internacional es diverso, pero coinciden en algo: buscan atención de alta calidad, sin barreras idiomáticas, y con acompañamiento personalizado. Cada vez valoran más la prevención, las consultas previas desde sus países de origen y la atención inmediata cuando ya están en España.



Cuéntanos la trayectoria de HM respecto a pacientes internacionales: ¿desde cuándo se da cobertura especializada a la comunidad internacional y qué tipo de pacientes gestionáis?

En HM Hospitales llevamos más de una década desarrollando un **modelo de atención internacional estructurado y especializado**. Actualmente contamos con departamentos internacionales en la comunidad de Madrid, Cataluña, Costa del Sol, Galicia y Castilla y León, con la última apertura en la ciudad de Salamanca, con equipos multilingües y procesos adaptados a distintos perfiles de movilidad.



Atendemos a **expatriados y sus familias**, con **coordinación estrecha con las empresas, estudiantes internacionales**, con atención médica integral y coordinación con sus seguros educativos, **pasajeros y tripulaciones de crucero**, representantes del **cuerpo diplomático**, con atención prioritaria y canales institucionales fluidos y **turistas** que vienen a pasar unos días a nuestras ciudades.

**Nuestro modelo se basa en cercanía, flexibilidad, y una red sanitaria que entiende las particularidades de cada colectivo.**

Contamos también con servicio de médico a domicilio 24/7, especialmente útil para pacientes que acaban de llegar, familias con niños, o personal diplomático que requiere atención sin desplazarse.



¿Qué estrategias está implementando el hospital para atraer y fidelizar pacientes internacionales? ¿Hay diferencias entre pacientes nacionales e internacionales a la hora de plantear sus mayores preocupaciones?

**La fidelización empieza desde el primer contacto.** Trabajamos con universidades, embajadas, empresas, escuelas internacionales y aseguradoras para ofrecer una cobertura proactiva y sin sorpresas. El paciente internacional necesita claridad, idioma, y confianza. Y eso solo se consigue con estructura y presencia.

Una herramienta que valoran especialmente son nuestras **videoconsultas previas para segundas opiniones**. Muchos pacientes nos contactan desde sus países de origen para contrastar diagnósticos o decidir si realmente necesitan viajar a España. Estas segundas opiniones médicas permiten evitar traslados innecesarios o, al contrario, prepararlos de forma segura y coordinada.

También damos mucha importancia a la **gestión directa con seguros internacionales**, eliminando trámites para el paciente y asegurando la cobertura sin adelantos.

4. ¿Qué papel juegan las tecnologías digitales en la gestión de la movilidad internacional de pacientes y cómo se adapta HM a esta realidad?

**La digitalización ha sido un salto cualitativo para nuestra atención internacional.** En HM Hospitales ofrecemos:

- Plataformas de videoconsulta, utilizadas tanto para segundas opiniones como para seguimiento a distancia.
- Acceso remoto a historias clínicas y resultados.
- Canales multilingües de atención inmediata.
- Gestión online de autorizaciones con aseguradoras internacionales.

Gracias a esto, **el paciente puede planificar, consultar y resolver cuestiones médicas desde cualquier parte del mundo**, incluso antes de iniciar un traslado. Esto es especialmente útil para diplomáticos, estudiantes y pacientes en tránsito, como los cruceristas.



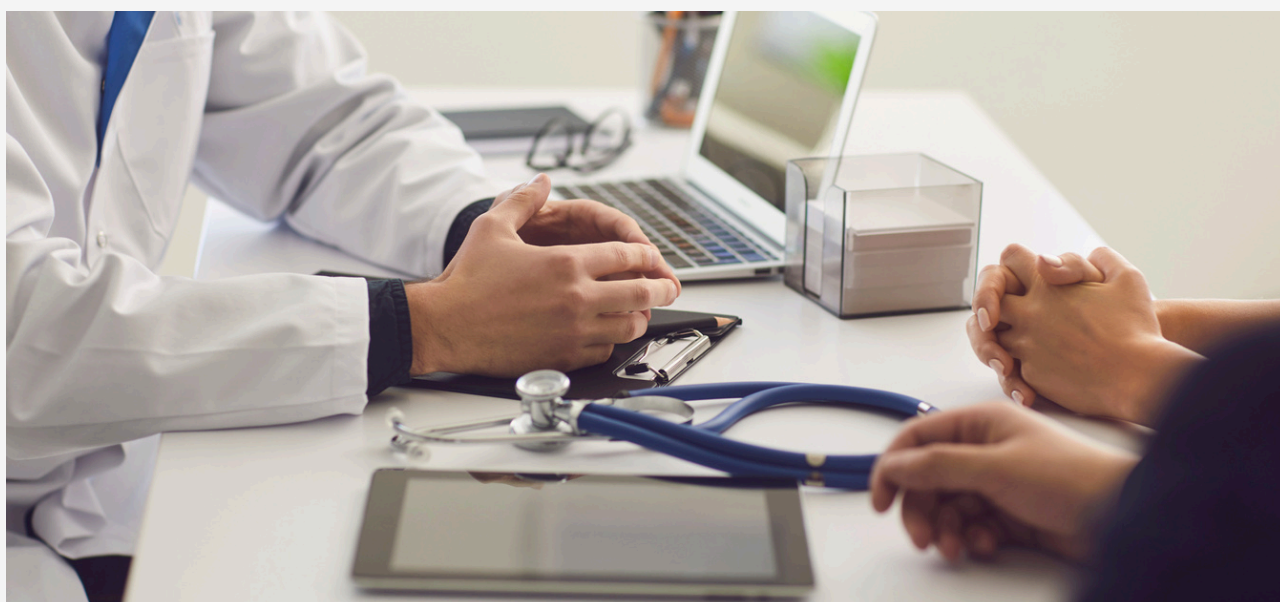


¿Cómo se están adaptando los servicios del hospital para satisfacer las necesidades de los pacientes internacionales? ¿Qué novedades estáis desarrollando?

Estamos transformando la experiencia del paciente internacional desde todos los ángulos. Algunas de las iniciativas actuales:

- Zonas exclusivas de atención internacional en hospitales clave.
- Atención médica 24/7.
- Médico a domicilio 24/7
- Colaboraciones con embajadas y consulados, para atención prioritaria, circuitos específicos y jornadas de prevención.
- Asistencia médica a cruceros en nuestras unidades de Catalunya, Costa del Sol y Galicia.

Nuestro objetivo es que el paciente internacional se sienta tan cuidado como si estuviera en casa, sabiendo que está en un entorno médico seguro, cálido y altamente resolutivo.



**hm** hospitales  
**international****hm**  
Prestige & Commitment

Olivia Montardit  
**Directora territorial  
del Departamento Internacional.  
Madrid - León y Salamanca.  
HM Hospitales.**