



NOTA DE PRENSA

ACES lanza la certificación de Experiencia del Paciente (PaEx360°)

Barcelona, 7 de abril de 2025- La Asociación Catalana de Entidades de Salud (ACES) como iniciativa de su grupo de trabajo de Experiencia del Paciente y conjuntamente con Athenea Solutions, ICDQ (entidad certificadora) y Opinat han creado el modelo PaEx360° que tiene como finalidad estandarizar los ámbitos que conforman la cultura de la experiencia del paciente en las organizaciones.

La aplicación y certificación de la PaEx360° pretende asegurar la existencia de canales e iniciativas enfocadas a captar la voz de los pacientes, fomentar su participación proporcionando herramientas que garantizan la integración de su perspectiva en los procesos asistenciales. Asimismo, el proceso evalúa el proceso, con un enfoque cualitativo y cuantitativo.

El modelo se divide en **6 ámbitos y 48 subámbitos**. Los cuatro primeros ámbitos se centran en la gestión de la experiencia de paciente dentro de la organización, incluyendo: estrategia, liderazgo y cultura, estructura participativa y procesos. El quinto ámbito está orientado a la implementación del modelo y se encarga de identificar los aspectos clave en cada uno de los procesos. Por último, el sexto ámbito mide el impacto mediante el análisis cualitativo y cuantitativo, asegurando la evaluación y el seguimiento de los objetivos establecidos.

Para Anna Zarzosa, directora general de ACES *"Esta es la única certificación en el ámbito de la experiencia del paciente, tanto en el sector privado como público, evaluada por una entidad certificadora. Es una herramienta importante ya que se pone en valor la experiencia del paciente como eje central de la atención sanitaria y social y se promueve una cultura organizacional que realmente integra"*.

Todos los centros sanitarios y sociales de Cataluña y cualquier autonomía pueden realizar el proceso de certificación que tiene una validez de 2 años y consta de 5 fases: información, kick-off, autoevaluación, auditoría y certificación y mejora. La certificación se renueva cada 2 años siguiendo el programa de evaluación establecido.

SOBRE ACES

Es la patronal más representativa de las empresas privadas proveedoras de servicios sanitarios y sociales en Cataluña y una de las más relevantes a nivel español. La patronal catalana, con 48

años de trayectoria, en la actualidad representa a 314 empresas con 569 centros del sector sanitario, sociosanitario y social. En las empresas asociadas a ACES trabajan 20.000 profesionales de la salud y 7.000 médicos. Se disponen de 3.119 camas en hospitales de agudos (19,56% de las camas totales), y 2.180 camas en centros de atención intermedia (33,91% de las camas totales).



De izquierda a derecha: Nacho Ruiz (OPINAT), Damià Pujol (Athenea Solutions), Anna Zarzosa (ACES) i David Galeote (ICDQ)