

# NOTÍCIA

## XII JORNADA ACES

### L' experiència del pacient com a eix del canvi

**La jornada, celebrada el 13 de juny a la seu de Telefónica, a Barcelona, va permetre visualitzar noves propostes de valor en aquest àmbit i presentar la certificació d' experiència del pacient de l'ACES, pensada com a eina vàlida per a tot el sector.**

La jornada que va aplegar a 200 participants va ser inaugurada per Anna Echegaray, gerent de Salut i Social a Telefónica i pel president de l'ACES Lluís Monset que va agrair a Laura Gómez, presidenta del Grup de Treball d' Experiència del Pacient de l'ACES, la seva contribució a la trobada, -que també va conduir.

Tot seguit, Genís Roca va pronunciar la conferència, **Tecnologia i experiència d'usuari: on som i cap a on anem** on va identificar els elements determinants en el nou escenari: els drets digitals (el debat sobre la propietat de les dades), les infraestructures (computació, algorismes, dades), la capacitat de generar confiança per part dels proveïdors de salut, i la lluita contra la fragmentació excessiva de les dades.

#### PRIMERA TAULA

**L' experiència del pacient a l'ADN de les organitzacions sanitàries**, va començar amb la intervenció d'**Alexandra Carpentier**, responsable del programa d' Experiència del Pacient a la Fundació Josep Carreras, que va explicar iniciatives com els pisos d'acollida, les consultes i l'orientació mèdiques, la preparació d'informació de qualitat i la *patient advocacy*. També va fer especial èmfasi en un programa dedicat a la salut psicològica dels pacients joves amb leucèmia.

**Marta Ecurriol**, responsable d'Atenció a l'Usuari a la Clínica Sant Antoni, va dissertar sobre la necessitat de posar per davant el concepte d'humanització del tracte, una prioritat de la què se n'ha derivat la creació, en aquest centre, d'una comissió dedicada a aquest objectiu que ha posat en marxa accions concretes -subjectes a una autoavaluació continuada- destinades a reconfortar els pacients i les seves famílies.

**Carol Rodríguez**, responsable d' Experiència de Persones a Clínicum Assegurances, va vincular el tracte al pacient en el *core* l'estratègia empresarial i va afirmar que, des d'aquest punt de vista, el gran repte és mesurar-la com un KPI més, sempre pensant, però, "que això no va només d'aconseguir un número".

#### SEGONA TAULA

**Presentació de la certificació d' experiència del pacient de l'ACES**. Ponents: **Enric Nebot**, director d'Expansió i Vendes a ICDQ Group, a **Nacho Ruiz**, director comercial i de Màrqueting a OPINAT, i **Andrea Santamaria**, consultora referent de projectes d' Experiència del Pacient a Athenea Solutions.

Els intervinents van detallar el procés de consecució d'aquesta certificació així com els conceptes més importants en què es basa. Des de l'inici es va perseguir un model que fos útil per a la variabilitat d'estratègies existents, que ajudés a difondre el coneixement adquirit en la matèria i

que ajudés a homogeneïtzar indicadors i mesures per l'avaluació d'impacte de les diferents iniciatives.

L'eina de certificació captura la realitat complexa i la riquesa de l'experiència del pacient (XPA) a través de 6 àmbits (estratègia, lideratge i cultura, estructura participativa, processos enfoc XPA, processos dimensions XPA, avaluació i resultats) i 50 subàmbits. El procés complet es fa en 6 fases: sol·licitud, kick off, autoavaluació, auditoria i certificació.

Aquesta eina comprèn anàlisis quantitatives i qualitatives i s'ha creat com a resposta a la necessitat de comptar amb un model transversal per a tot el sector. La definició l'han feta els membres del Grup de Treball d'XPA de l'ACES, que han comptat amb l'assessorament d' Athenea Solutions, la plataforma d'autoavaluació d'Opinat, i el suport d'ICDQ, com a entitat certificadora independent.

### TERCERA TAULA

**Visió dels pacients i models d'implantació d'experiència del pacient en organitzacions sanitàries**, va acollir primer la ponència de **Josep Vergés**, president d'OAFI (Osteoarthritis Foundation International) i de l'Associació Espanyola d'Osteoporosi i Artrosi. Vergés va advertir de la gran repercussió social d'aquestes malalties i va explicar el programa OAFI Space pensat per observar, revisar i certificar diversos espais en funció de la seva adaptabilitat a la salut articular, i on la participació dels pacients és fonamental.

**Glòria Sanmartin**, directora d'Experiència del Pacient a l'Hospital Quirónsalud del Vallès, va explicar l'ús del Patient Journey Map i del Mapa d'emocions a fi d'aconseguir una identificació molt detallada de les variables que intervenen tant en el recorregut del pacient, ja sigui programat o urgent. Això ha permès establir una bateria d'accions de millora i dissenyar unes fitxes per descriure els aspectes que cal tenir en compte en les interaccions amb els pacients.

**Gemma Santos**, metge del Servei d'Urgències a l'Hospital de Barcelona, va aprofundir en l'impacte que havia tingut l'aplicació de la mètrica NPS (Net Promoter Score) en la remodelació del servei d'urgències de l'Hospital de Barcelona.

Finalment, **Núria Zambrana**, responsable d'Atenció al Pacient a l'ICR, va centrar en les lliçons apreses després de 5 anys d'enquestes NPS: la implementació de les enquestes ha impactat positivament en la resolució de reclamacions; ha permès descobrir la importància de tenir dades segmentades; ha demostrat que es tracta d'un fet transversal en l'organització; i ha ajudat a entendre que els punts de detracció són també els punts de promoció.

### QUARTA TAULA

**Intel·ligència artificial com a eina per millorar l'experiència del pacient**. **Eva Aurin**, experta en Innovació i Salut a Telefónica, **Frederic Llordachs**, responsable d'eHealth de l'ACES i CEO i fundador de Llamalítica, i **Nacho Ruiz**, director comercial i de Màrqueting a Opinat van debatre sobre aquesta qüestió moderats per **Cristina Bustillo**, responsable de transformació digital a la Fundació TIC SALUT Social.

Frederic Llordachs va descriure els avantatges de la IA generativa en el processament del llenguatge natural com, per exemple, l'estalvi d'un 30% de la feina no mèdica dels professionals i permetre així una millor atenció al pacient. Eva Aurin, per la seva banda, va presentar l'amplíssim estol d'eines d'IA que Telefónica ofereix per a la mateixa finalitat. Per últim, Nacho Ruiz va posar en valor de l'NPS "com a indicador poc invasiu, integrable a tot tipus de plataformes que permet fer moltes comparatives, així com benchmarking".

Després d'aquesta taula va tenir lloc un diàleg entre **Joan Fernando Peidró**, doctor en Biomedicina de la Unitat d'Experiència del Pacient a l'Hospital Clínic de Barcelona, i **Clara Rius**, arquitecta i sòcia directora a Ahead Barcelona Healthcare Architecture. El tema va ser el disseny de nous espais d'atenció incorporant les experiències tant dels professionals com dels pacients.

La directora de l'ACES, **Anna Zarzosa**, va tancar la jornada celebrant les contribucions de tots els assistents i va subratllar la importància de la tecnologia "com una eina al servei de les persones i no una finalitat en si mateixa".



**COMUNICACIÓ 14.6.2024**

---