

XII JORNADA ACES

L'EXPERIÈNCIA DEL PACIENT COM A EIX DELS CANVIS

Impacte directe en les organitzacions sanitàries



13 de juny de 2024

9.00 – 15.00 hores

Edifici Telefónica Diagonal 00 (auditori)

**Plaça Ernest Lluch i Martín, 5.
Barcelona**

XII Jornada ACES L'EXPERIÈNCIA DEL PACIENT COM A EIX DELS CANVIS

13 de juny de 2024 – Auditori de Telefónica



PRESENTACIÓ

En l'àmbit de l'atenció sanitària, ha canviat la relació amb usuaris i pacients. Actualment són més exigents, estan més ben informats/des, i si poden, seleccionen a qui confiar la seva salut.

Les organitzacions sanitàries tenen els objectius d'oferir valor i aportar solucions als problemes de salut dels seus clients. Però aquest "valor" no és un element objectiu, clar i mesurable.

Es tracta, per contra, d'una interpretació en clau emocional de com els i les pacients se senten quan són atesos a l'hospital o consulta, on la seva valoració més exacta es basa en la seva experiència.

Posar als pacients al centre de qualsevol decisió estratègica, ajuda no només a tenir un coneixement de què requereixen, sinó també de prendre mesures de millora per tal d'adaptar-se a les necessitats reals de l'organització.

Durant aquesta jornada, tractarem l'àmbit de l'experiència del pacient com un tot, on a través de testimonis tant reals amb models inicials com contrastats, l'experiència del pacient té un impacte directe en tots els aspectes de les organitzacions sanitàries. Així mateix, comptarem amb persones expertes en diferents àmbits relacionats amb l'experiència del pacient.

OBJECTIUS

- Proporcionar una **visió global** sobre aspectes clau relacionats amb l'experiència del pacient.
- Conèixer **projectes de valor** dins de l'àmbit de l'experiència pacient.
- Presentar la **certificació d'experiència del pacient de l'ACES**.
- Explorar **eines que permeten avaluar i millorar** l'experiència dels usuaris dels centres.
- Estar en **contacte amb la xarxa d'actors clau** dins de l'àmbit de referència.

DIRIGIT A:

- Professionals interessats en el **desenvolupament de l'experiència del pacient** als seus entorns de treball.
- Professionals relacionats amb el món de **la qualitat, la innovació, els projectes estratègics i la millora continua**.
- Responsables i equips que estiguin desenvolupant **projectes d'experiència del pacient** o tinguin interès a dur a terme **projectes d'innovació** en aquest àmbit.

XII Jornada ACES L'EXPERIÈNCIA DEL PACIENT COM A EIX DELS CANVIS

13 de juny de 2024 - Auditori de Telefónica



PROGRAMA PRELIMINAR

- 8.30 – 9.00 h** **Acreditacions**
- 9.00 – 9.15 h** **Benvinguda**
Sra. Anna Echeagaray, gerent de Salut i Social a Telefónica
Dr. Lluís Monset, president de l'ACES
- 9.15 – 9.45 h** **Conferència inaugural**
Sr. Genís Roca, empresari i especialista en desenvolupament de negoci i cultura digital.
- 9.45 – 10.30 h** **Taula 1. L'experiència del pacient a l'ADN de les organitzacions sanitàries.**
De tenir l'essència a tenir la mesura
Sra. Carol Rodríguez, responsable d'Experiència de Persones a Clínicum Assegurances
Evolució a un model basat en la humanització per millorar l'experiència del pacient
Sra. Marta Eскурriol, responsable d'Atenció a l'Usuari a la Clínica Sant Antoni
- 10.30 – 10.55 h** **Taula 2. Presentació de la certificació d'experiència del pacient de l'ACES**
Sr. Enric Nebot, director d'Expansió i Vendes a ICDQ Group
Sr. Nacho Ruiz, director Comercial i de Màrqueting a OPINAT
Sra. Andrea Santamaria, consultora referent de projectes d'Experiència del Pacient a ATHENEA Solutions
- 10.55 – 11.40 h** **Pausa - cafè**
- 11.40 – 12.55 h** **Taula 3. Visió dels pacients i models d'implantació d'experiència del pacient en organitzacions sanitàries**
La visió dels pacients
Dr. Josep Vergés, president i CEO de OAFI (Osteoarthritis Foundation International) i de l'Associació Espanyola d'Osteoporosis i Artrosis

XII Jornada ACES L'EXPERIÈNCIA DEL PACIENT COM A EIX DELS CANVIS

13 de juny de 2024 – Auditori de Telefónica



Ús del Patient Journey Map i mapa d'emocions per incidir en la millora dels processos d'hospitalització

Sra. Gloria Sanmartin, directora d'Experiència del Pacient a l'Hospital del Vallès

5 anys d'enquestes NPS per millorar l'experiència del pacient, lliçons apreses

Sra. Núria Zambrana, responsable d'Atenció al Pacient a l'ICR

Impacte de la mesura del NPS en la reforma del servei d'urgències

Dra. Gemma Santos, metge del Servei d'Urgències a l'Hospital de Barcelona

12.55 – 13.20 h

Taula 4. Intel·ligència artificial com a eina per millorar l'experiència del pacient

Dra. Cristina Bustillo, Transformació Digital a la Fundació TIC SALUT Social

Aplicacions de la IA en l'experiència del pacient

Sra. Eva Aurin, experta en Innovació i Salut a Telefónica

Dr. Frederic Llordachs, responsable d'ehealth de l'ACES i CEO i fundador de Llamalítica

Sr. Nacho Ruiz, director Comercial i de Màrqueting a OPINAT

13.30 – 14.00 h

Diàleg. Dissenyant nous espais d'atenció: models, experiències, pacients i staff

Sra. Clara Rius, arquitecte i sòcia directora a Ahead Barcelona Healthcare Architecture

Dr. Joan Fernando Peidró, doctor en Biomedicina. Unitat d'Experiència del Pacient a l'Hospital Clínic de Barcelona

14.00 – 14.05 h

Cloenda

Sra. Anna Zarzosa, directora general de l'ACES

14.05 – 15.00 h Aperitiu

Conductora de la jornada: Laura Gómez, presidenta del grup de treball d'Experiència del Pacient de l'ACES

XII Jornada ACES L'EXPERIÈNCIA DEL PACIENT COM A EIX DELS CANVIS

13 de juny de 2024 - Auditori de Telefónica



INSCRIPCIONS

Els assistents poden inscriure's a través del [web](#) de l'ACES fins al dimarts 11 de juny a les 18h.

- SOCIS: 30€
- NO SOCIS: 50€

PATROCINADORS

Patrocinadors de la jornada:



Amb la col·laboració de:



Patrocinadors preferents de l'ACES:



Patrocinadors de l'ACES:



ACES es una entitat associada a:

