

## XII JORNADA ACES

# L'experiència del pacient com a eix dels canvis

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 una eina vàlida per a tot el sector.

Després de la benvinguda d'Anna Echegaray, gerent de Salut i Social a Telefónica, el president Lluís Monset 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—, i va subratllar que, per abordar aquest tema tan complex, «cal apropar-se a realitats necessàriament polièdriques i múltiples». Laura Gómez va definir el pacient com una persona «cada vegada més informada» i va reclamar un esforç per trobar un nou model per enfocar la seva experiència.

Tot seguit, Genís Roca va pronunciar una conferència (vegeu el requadre) que va donar pas a quatre taules rodones.

## PRIMERA TAULA

La primera taula, titulada *L'experiència del pacient a l'ADN de les organitza-*

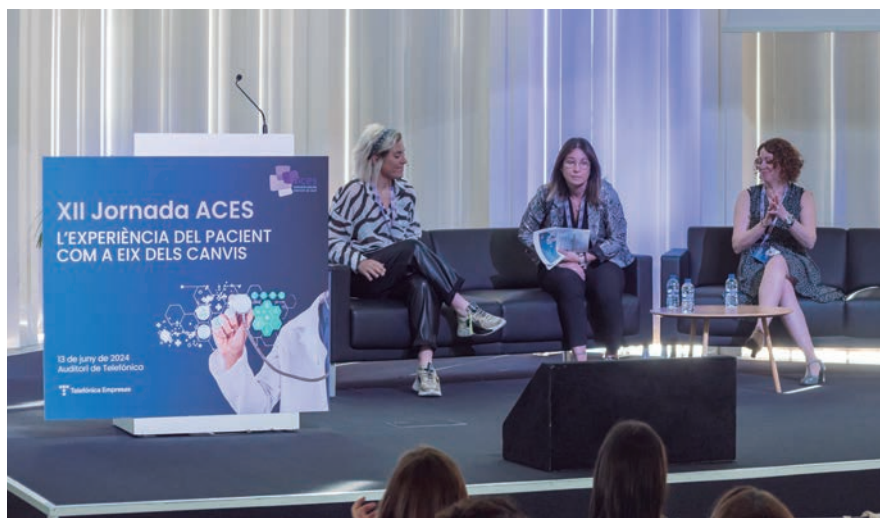


*cions sanitàries*, va començar amb la intervenció d'Alexandra Carpentier, responsable del programa d'Experiència del Pacient a la Fundació Josep Carreras, que va explicar iniciatives com els pisos d'acollida, les consultes i l'orientació mèdiques, la preparació d'informació de qua-

litat i la *patient advocacy*. També va fer especial èmfasi en un programa dedicat a la salut psicològica dels pacients joves amb leucèmia.

Marta Escurriol, 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 qual 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 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 (indica-



dor clau de rendiment) més, sempre pensant, però, «que això no va només d'aconseguir un número».

### SEGONA TAULA

La segona taula va reunir Enric Nebot, director d'Expansió i Vendes a ICDQ Group; Nacho Ruiz, director comercial i de Màrqueting a OPINAT, i Andrea Santamaria, consultora referent de projectes d'Experiència del Pacient a Athenea Solutions. El títol era explícit: *Presentació de la certificació d'experiència del pacient de l'ACES*.

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

L'eina de certificació captura la complexa realitat i la riquesa de l'experiència del pacient (XPA) a través de sis àmbits (estratègia, lideratge i cultura, estructura participativa, processos d'enfocament XPA, pro-



cessos de dimensions XPA, avaluació i resultats) i 50 subàmbits. El procés complet es fa en cinc 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 disposar d'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

La 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 l'adaptabilitat a la salut articular, i en què la participació dels pacients és fonamental.

Glòria Sanmartin, directora d'Experiència del Pacient a l'Hospital

# BOSCH PASCUAL

SOLUCIONS PIONERES PEL SECTOR SANITARI



CONTACTA AMB NOSALTRES:  
BOSHPASCUAL.COM



## ACTIVITAT ACES



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 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, es va centrar en les lliçons apreses després de cinc 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 detració són també els punts de promoció.

### QUARTA TAULA

L'última taula va tenir un perfil marcadament tecnològic: *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, que permet 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 acabar, Nacho Ruiz va posar en valor 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

encontramos el  
mejor talento

en perfiles  
de salud.

randstad  
healthcare.



la Unitat d'Experiència del Pacient a l'Hospital Clínic de Barcelona, i Clara Rius, arquitecta i sòcia directora a Ahead Barcelona Healthcare Architecture. Van parlar del 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». ■



### «El repte dels pròxims 10 o 20 anys serà com gestionar la salut del pacient en temps real»

L'expert en canvi digital Genís Roca va situar el tema de la jornada en perspectiva repassant les grans transformacions tecnològiques de les darreres quatre dècades i remarcant que «malgrat tot el que es diu, no hi hagut un canvi vertiginós, sinó a un ritme raonable». Aquest canvi es va centrar primer en el *backoffice* (la gestió interna), després en el *frontoffice* (la interacció amb l'usuari) i «el repte que ocuparà els pròxims 15 o 20 anys serà la gestió de la salut del pacient en temps real», i va subratllar que «aquí la IA tindrà un paper fonamental».

Genís Roca va identificar els elements determinants en aquest 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.

# INSPIRA'T AMB L'EXPERIÈNCIA D'ALTRES PROFESSIONALS DE LA SALUT

[WWW.SCIOHEALTH.ORG](http://WWW.SCIOHEALTH.ORG)

TROBA I COMPARTeix CASOS D'ÈXIT  
EN L'ÀMBIT DE LA GESTIÓ

**SCIOHEALTH**

