JORNADA XIV ACES

Gestió de l'experiència del pacient: cap a una atenció centrada en la persona

Dijous,
11 de juny de 2026

8.30 – 14.30 h

Clínica Planas
(auditori)
Pere de Montcada, 16
Barcelona

Introducció/presentació:

En el context sanitari actual, **l'experiència del pacient i la qualitat assistencial** es consoliden com a eixos clau i profundament interconnectats, ja que no es pot garantir una atenció de qualitat sense tenir en compte com la viu el pacient, ni oferir una bona experiència sense pràctiques segures i basades en l'evidència.

Aquestes jornades posen el focus en **l'experiència del pacient**, abordant aspectes com la **seguretat**, la relació entre l'experiència del pacient i la dels professionals, l'**empoderament** del pacient i el paper creixent de la **intel·ligència artificial**.

Finalment, s'integra la qualitat com a marc imprescindible per avançar cap a un sistema sanitari **més humà, segur i centrat en les persones**, on experiència i qualitat siguin indestriables.

PROGRAMA

8:30 – 9:10 h **Acreditacions**

9:10 – 9:25 h **Benvinguda**

Dr. Lluis Monset, president de l'ACES

9:25 – 9:50 h **Marc d'experiència de pacient a Catalunya: desplegament i governança dels consells de pacients**

Sra. Gloria Gálvez, secretària d'Atenció Sanitària i Participació en Departament de Salut de Catalunya

9:50 – 10:30 h Bloc 1: Empoderament del pacient

El pacient ja no és només receptor d'atenció, sinó un agent actiu en la seva salut. L'empoderament implica proporcionar informació, eines i espais de participació perquè pugui prendre decisions informades i corresponsabilitzar-se del seu procés assistencial, contribuint així a millorar els resultats i la seva pròpia experiència.

Ponència: **Salud Mental assistida digitalment, Creació participativa de serveis amb l'aliança terapèutica al centre**

Ponents: **Sr. Antoni Grau,** director clínic a ITA-Clariane
Sra. Patricia Bolea, coordinadora de Serveis Catalunya a ITA-Clariane

Ponència: **Més autonomia, més proximitat: l'impacte d'Espai Pacient**

Ponent: **Sra. Marta Trullàs**, cap de Gestió de Clients a Clínica Sant Josep d'Althaia

Ponència**: Empoderant al pacient a través de l'autonomia i l'experiència digital**

Ponent: **Sra. Cristina Pérez,** responsable d'Atenció i Experiència Client a Vithas Barcelona, Vithas Lleida i Centro Médico Vithas Garraf

10:30 – 10:50 h Bloc 2: Seguretat del pacient

La seguretat del pacient és un dels pilars essencials de la qualitat assistencial i una condició imprescindible per a una bona experiència. Garantir entorns segurs, minimitzar riscos i aprendre dels errors no només protegeix els pacients, sinó que també genera confiança en el sistema sanitari i en els professionals que en formen part.

Ponència: **La seguretat en mans de tothom: el model d'ambaixadors.**

Ponent: **Sra. Rosalia Mera**, responsable d'Infermeria a Dexeus Dona, Hospital Universitari Dexeus

10:50 – 11:20 h Bloc 3: Certificació PaEx360: cap a l'excel·lència en experiència del pacient

La certificació PAEX360º busca establir uns estàndards comuns en estratègia, lideratge i cultura de l'experiència del pacient dins les organitzacions. També garanteix la creació de canals per escoltar i implicar els pacients, integrant la seva perspectiva en els processos. A més, promou el seguiment i l'avaluació dels aspectes clau de cada procés des d'un punt de vista tant qualitatiu com quantitatiu.

Taula rodona: **PAEX360, un model estructurat per avaluar i avançar en experiència del pacient. L'experiència de tres centres certificats**

Moderadora **Sra. Andrea Santamaria,** Manager & Healthcare Consultant a Athenea solutions

Participants: **Sra. Laura Gómez.** Directora de Comunicació i d'Experiència de Pacient de l'ICR
Sra. Maria José Casas. Directora d'Infermeria a Clínica Diagonal
Sra. Alexandra Aznar. Directora d'Infermeria a Clínica Salus Infirmorum

Entrega per part de la certificadora ICDQ de les tres primers certificacions obtingudes per centres sanitaris. A càrrec de **Sr. Enric Nebot.** Sales & Expansion Director

11:20 – 12:05 h Pausa. Cafè - networking

12:05 – 12:55 h Bloc 4: Binomi experiència del pacient – experiència dels professionals

L'experiència del pacient i la dels professionals sanitaris formen un binomi inseparable. No es pot oferir una atenció excel·lent sense tenir cura del benestar, la motivació i les condicions de treball dels professionals. Quan aquests se senten escoltats i valorats, es crea un entorn més propici per a una millor experiència del pacient.

Ponència: **Atenció a segones víctimes en l'àmbit sanitari: un component essencial de la seguretat del pacient i del benestar professional**

Ponent: **Sr. Javier Cuevas**, supervisor d'infermeria de l'Hospital de Barcelona i coordinador del grup de treball de Segones víctimes.

Ponència: **Lideratge positiu i gamificació amb propòsit per activar el compromís professional i millorar l'experiència del pacient**

Ponent: **Sra. Gloria Sanmartín,** Direcció d'experiència del pacient i responsabilitat social corporativa a Hospital Universitari Sagrat Cor

Ponència: **Dades, processos i cultura: la gestió del doble eix pacient–professionals**

Ponent: **Sra. Laura Gómez**, directora de Comunicació i d'Experiència del Pacient de l'ICR

Ponència: **El procés d'alta: anticipar decisions al final de vida**

Ponent: **Sra. Mònica Gòmez**, infermera especialista en geriatria. Directora de centres Prytanis Hospitalet

12:55 – 13:35 h Bloc 5: La IA i les seves aplicacions a l'experiència del pacient

La intel·ligència artificial està transformant la manera com s'organitza i es presta l'atenció sanitària. Des de la millora en el diagnòstic fins a la personalització dels tractaments i l'optimització dels processos, la IA ofereix oportunitats per millorar tant la qualitat com l'experiència del pacient, sempre amb una mirada ètica i centrada en les persones.

Ponència: **Superant les barreres de la medicina tradicional a consulta: Scribe**

Ponent: **Sra. Mar Moragas**, directora d'experiència del pacient a l'Hospital Universitari Dexeus

Ponència: **Net Emotional Value (NEV): integrant l'anàlisi emocional amb IA en el model NPS®**

Ponent: **Sr. Nacho Ruiz,** Managing director a Opinat

Ponència: **Omnicanalitat intel·ligent en salut: TuoTempo redefineix l'experiència del pacient i l'eficiència operativa amb l'IA**

Ponent: **Sr. Salah Hammadeh,** Sales Manager en Tuotempo (Docplanner)

13:35 – 13:40 h Conclusions i cloenda

Sra. Anna Zarzosa, directora general de l'ACES

13:40 – 14:30 h Networking – aperitiu

14:30 h Fi de la jornada

INSCRIU-TE

Organitzat per:

Patrocinador de la jornada:

Patrocinadors preferents de l'ACES

Patrocinadors de l'ACES

ACES és una entitat associada a