L'ACES impulsa la primera certificació estatal en experiència del pacient i lliura els primers segells PaEx360 a tres centres sanitaris

L'Institut Català de Retina (ICR), Clínica Diagonal i Clínica Salus Infirmorum es converteixen en els primers centres acreditats amb aquesta certificació pionera, presentada durant la XIV Jornada ACES dedicada a la gestió de l'experiència del pacient.

Barcelona, 12 de juny de 2026.– L'Associació Catalana d'Entitats de Salut (ACES) va celebrar ahir la seva XIV Jornada ACES sota el títol **"Gestió de l'Experiència del Pacient: cap a una atenció centrada en la persona"**, una trobada que va reunir professionals i directius del sector sanitari per reflexionar sobre els nous reptes en l'atenció sanitària.

Un dels moments més destacats de la jornada va ser l'entrega de les primeres certificacions **PaEx360**, un model pioner que avalua i acredita el grau de maduresa dels centres sanitaris en la gestió de l'experiència del pacient i els seus usuaris.

Es tracta de la **primera certificació d'àmbit estatal específica en experiència del pacient**, una iniciativa que estableix un marc comú d'excel·lència per ajudar les organitzacions sanitàries a incorporar de manera estructurada la veu dels pacients en la seva estratègia, els seus processos i la seva cultura organitzativa.

Què és PaEx360?

PaEx360 és una certificació que reconeix aquells centres que integren l'experiència del pacient de manera transversal en la seva activitat assistencial i de gestió.

El model avalua sis grans àmbits, desplegats en 48 subàmbits específics:

- Estratègia.
- Lideratge i cultura.
- Estructura participativa.
- Processos.
- Dimensions de l'experiència del pacient.
- Avaluació i resultats.

Entre els aspectes que analitza destaquen la implicació de la direcció, els mecanismes de participació de pacients i famílies, la recollida sistemàtica de la seva veu, la definició de plans de millora, el seguiment dels resultats i la incorporació de dimensions com l'accessibilitat, la informació, la coordinació assistencial, el suport emocional, la gestió del temps o el control del dolor.

Un procés orientat a la millora contínua

La certificació destaca per un ecosistema de treball rigorós que combina l'autoavaluació, el suport tecnològic, l'acompanyament expert i l'auditoria externa. El procés s'inicia amb la constitució d'un equip intern en el centre i una fase d'autoavaluació dels estàndards. Per a la mesura precisa de l'experiència del pacient, el programa compta amb el suport d'Opinat com a plataforma tecnològica oficial, mentre que la consultora Athenea Solutions és l'encarregada de guiar i tutoritzar els centres durant tot el camí.

Posteriorment, les organitzacions aporten evidències del compliment dels requisits i se sotmeten a l'avaluació de l'entitat auditora independent ICDQ Instituto de Certificación, encarregada de realitzar l'auditoria de validació dels estàndards i determinar la puntuació final. L'emissió final de la certificació i la coordinació general de tot el procés va a càrrec d'Ultreia Formació i Comunicació, S.L., com a entitat titular del programa de certificació.

El segell té una vigència de dos anys i incorpora un seguiment periòdic dels compromisos adquirits, reforçant així la cultura de la millora contínua.

Els primers centres certificats

Durant la jornada, l'ACES i ICDQ van lliurar oficialment les tres primeres certificacions PaEx360 concedides a l'Estat.

Els centres reconeguts van ser:

- **Institut Català de Retina (ICR):** El certificat va ser recollit pel seu director gerent, el Sr. **Joan Nadal**, juntament amb la Sra. **Laura Gómez**, directora de Comunicació i d'Experiència del Pacient. L'acte va comptar també amb la presència entre el públic de la consellera delegada de l'ICR, la Sra. **Mireia Escudé.**
- **Clínica Diagonal**: El centre va rebre el reconeixement de la mà de la seva directora d'Infermeria, la Sra. **María José Casas**, i per la Sra. **Thais Martínez**, responsable d'atenció al pacient. Aquest reconeixement posa en valor el compromís institucional liderat per la direcció del centre, encapçalada pel seu director d'operacions, el Sr. **Jaime Liz**, i pel seu director mèdic, **el Dr. Juan Ramón González**, en la incorporació de l'experiència del pacient com a eix estratègic de l'organització.
- **Clínica Salus Infirmorum**: El van recollir el seu gerent, el **Dr. Àngel Gómez**, i la Sra**. Anna López,** infermera i responsable de qualitat i seguretat del pacient de la clínica. L'acte va comptar també amb la presència de la Dra. **Montse Trulls,** directora mèdica i de la Sra. **Alexandra Aznar,** directora d'Infermeria de la clínica.

L'acte d'entrega va anar a càrrec del **Dr. Lluís Monset**, president de l'ACES, en representació de la patronal sanitària, i del Sr. **Enric Nebot**, *Sales & Expansion Director* d'ICDQ, entitat responsable de l'avaluació i auditoria de la certificació.

Un canvi de paradigma

La XIV Jornada ACES va evidenciar que la qualitat assistencial ja no es mesura únicament a través dels resultats clínics, sinó també de la capacitat dels centres per escoltar, comprendre i incorporar les necessitats, expectatives i valors de les persones que atenen.

Amb la posada en marxa de PaEx360, l'ACES reafirma el seu compromís amb la transformació del sistema sanitari cap a models cada vegada més participatius, humans i centrats en la persona, impulsant eines que ajudin les organitzacions a convertir l'experiència del pacient en un autèntic motor de qualitat i excel·lència assistencial.

D'esquerra a dreta: Dr. Lluís Monset, president de l'ACES; Sr. Joan Nadal, gerent de l'ICR; Sra. Laura Gómez, directora d'Experiència al Pacient i de Comunicació de l'ICR; Sra. Anna López, infermera i responsable de qualitat i seguretat del pacient de la Clínica Salus Infirmorum; Dr. Àngel Gómez, gerent de la Clínica Salus Infirmorum; Sra. María José Casas, directora d'Infermeria de la Clínica Diagonal; Sra. Thais Martínez, responsable d'Atenció al Pacient de la Clínica Diagonal, i Sr. Enric Nebot, Sales & Expansion Director d'ICDQ.

Sobre l'ACES

És la patronal més representativa de les empreses privades proveïdores de serveis sanitaris i socials a Catalunya i una de les més rellevants a nivell espanyol. La patronal catalana, amb **49 anys de trajectòria**, en l'actualitat representa a **294 empreses amb 544 centres del sector sanitari** i social. A les empreses associades a l'ACES hi treballen **21.435 professionals de la salut i 6.780 metges.**

Associació Catalana d'Entitats de Salut (ACES)
Departament de comunicació i relacions institucionals
Maria Sanz i Boix
maria.sanz@aces.es | Tel. 638 447 142