



Certificació Paex360:

Pauta i estructura per la Gestió de l'experiència pacient i família

Glòria Sanmartín Antolín, PhD

20/02/2025

La Experiència Pacient com a Eix Estratègic

SALUT

- *Prevenió, promoció, personalització, predicció, pertinença i pro activitat*

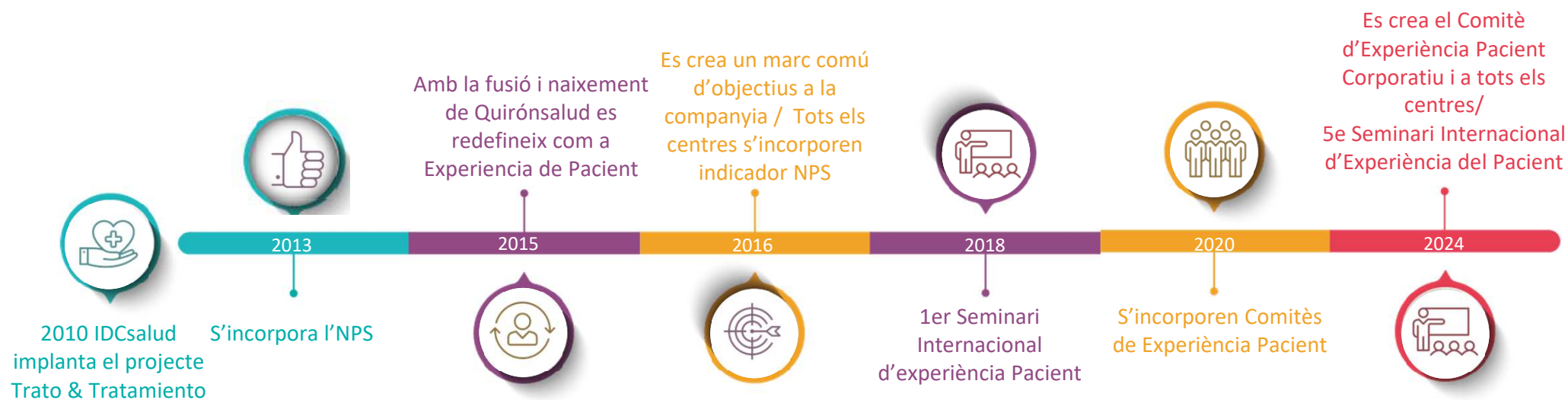
EXPERIENCIA DE PACIENT

- *Pacient al centre.*
- *Vivència a través del procés assistencial*

ÚS RESPONSABLE DELS RECURSOS

- *Eficiència, variabilitat a la pràctica clínica, practiques de “no fer”*

L'Experiència Pacient a Quirónsalud



Grup de treball Experiència Pacient



(16/3/2022)

Compartir estratègies, sistemes o necessitats de millora i casos d'èxit en relació a l'experiència del pacient a partir de la posada en comú de les experiències dels membres del grup de treball.

Atenció centrada en la persona

Cultura de l'experiència del pacient i família

Procés Estratègic Gestió de l'experiència Pacient i Família

1. Dissenyar l'experiència del client
2. Recollir i actuar sobre els comentaris
3. Formar i valorar la primera línia
4. Mesurar les mètriques clau
5. Comprendre les necessitats dels clients
6. Recompensar i comprometre's



Lideratge i gestió

Comunicació

Efectivitat
organitzacional

Compromís dels
equips

Entrenament i
desenvolupament

Competència
Cultural i
diversitat

Disseny
experiencial

Colaboracions

Reconducció i
recuperació del
servei

Innovació i
aplicación
tecnològica

Mesures i
mètriques

Normatives

Grup de treball
Experiència Pacient
ACES


ATHENEA
SOLUTIONS



opinat

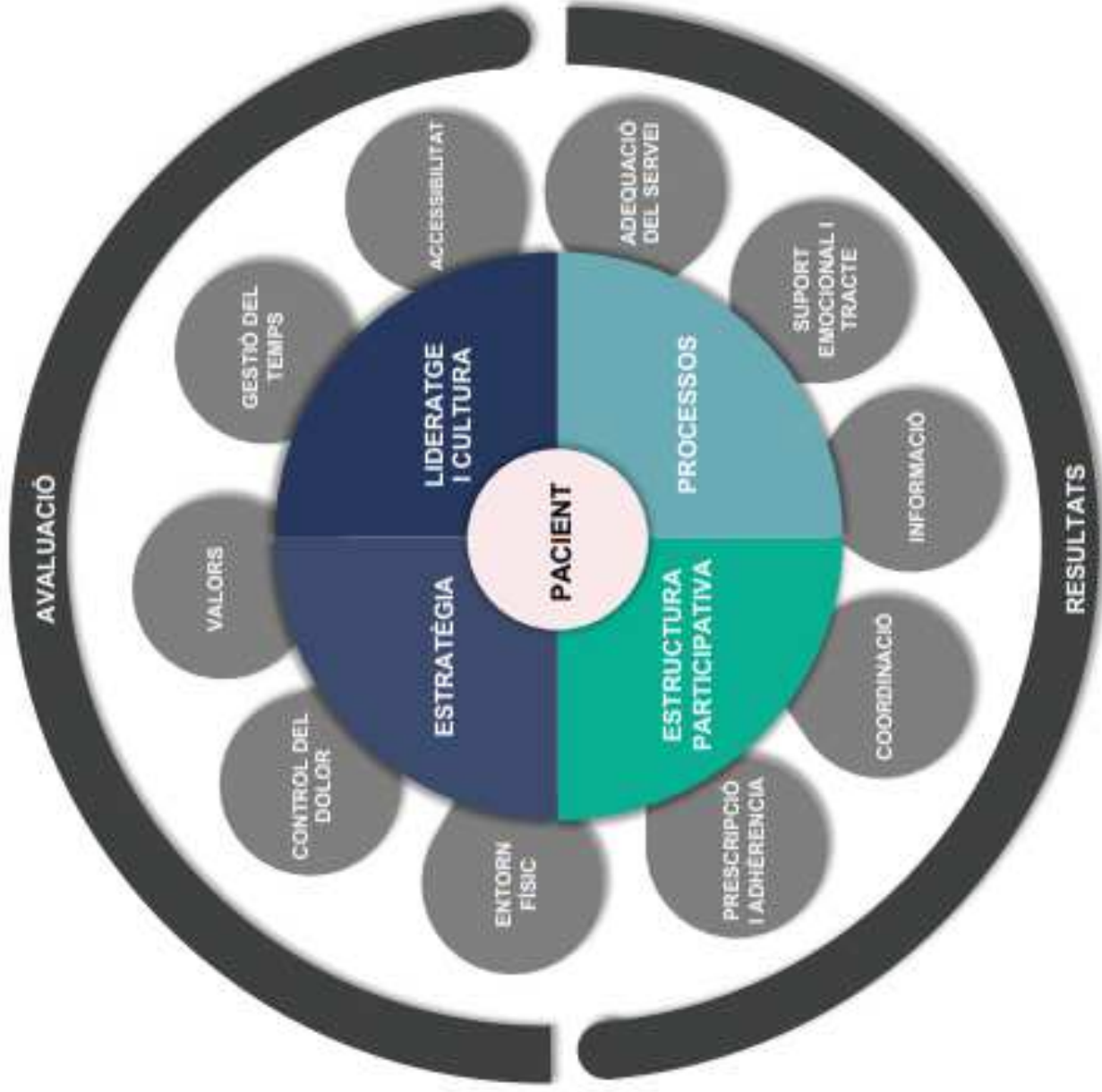
ICDQ
GROUP



Ultreia
Formació i Comunicació S.L.

aces
ASSOCIACIÓ CATALANA
D'ENTITATS DE SALUT
DES DE 1977

 **quirónsalud**



Àmbits i subàmbits



1. Estratègia

Accions que garanteixen la implantació de l'experiència dels pacients a l'organització

2. Lideratge i cultura

Valors, procediments, principis i estratègies de gestió del canvi que garanteixen l'enfoc comú per part de tota l'organització

3. Estructura participativa

Canals i iniciatives que garanteixen la recollida i participació de la veu dels pacients.

4. Processos enfoc XPA

Eines que garanteixen que els processos incorporen l'experiència dels pacients.

5. Processos dimensions XPA

Identificació dels aspectes clau rellevants dins de cada procés

6. Avaluació i resultats

Anàlisi qualitatiu i quantitatiu que garanteix l'avaluació i seguiment dels objectius establerts.

14 SUBÀMBITS
FONAMENTALS

36 SUBÀMBITS NO
FONAMENTALS

Àmbits i subàmbits



1. Estratègia

Accions que garanteixen la implantació de l'experiència dels pacients a l'organització

1. La missió, visió i valors de l'organització tenen en compte l'experiència dels pacients

2. El Pla Estratègic del centre inclou com a eix estratègic la millora de l'experiència dels pacients

3. L'organització té

4. El Pla d'avaluació

5. El Pla d'avaluació aprovat per la D

6. Els projectes as multidisciplinari

7. Les polítiques d'humanització, pla d'acollida, pla de gènere ...)

8. Els proveïdors i mercantils estan alineats amb la política d'humanització i experiència dels pacients.

*Requeriments
com a Guia
detallada a seguir*

EL PROCÉS DE CERTIFICACIÓ



- ✓ Tutoria i seguiment de la mà d'experts.
- ✓ Certificació expedida per una entitat oficial reconeguda.
- ✓ Vigència de la certificació de 2 anys.

Procés Estratègic Gestió de l'experiència Pacient i Família

Què ens està aportant?

**Marc de Referència
i Context holístic** de
la gestió de
l'experiència pacient.

Guia de gestió de
l'experiència del
pacient i família a
través de 50 pautes de
bona gestió.

Acompanyament en
el procés
d'implementació.

Plataforma de gestió
de la informació
intuïtiva i completa.

En què ens està ajudant?

Aporta ordre i estructura

Obre l'enfocament

Permet la planificació i control

Permet la transparència d'informació

Ajuda a comunicar i difondre

Orienta en la identificació d'àrees de millora

Moltes Gràcies !!!

