#SPXALWAYSON

# Coloquio Internacional 2021

## FORMACIÓN EN HERRAMIENTAS Y METODOLOGÍAS PARA EL DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN LOS SERVICIOS SANITARIOS

ALWAYS ON SERIES | MAYO-NOVIEMBRE 2021

# COMPARTIR PARA MEJORAR: LA EXPERIENCIA PACIENTE EN LA PRÁCTICA

## PRESENTACIÓN

En los últimos años, la medición del valor se ha convertido en un tema prioritario en la mayoría de los sistemas de salud modernos. Constituye un nuevo paradigma en la evaluación de los resultados de los servicios sanitarios y sociosanitarios. De hecho, el valor de un servicio debe ser evaluado por las personas que lo reciben, de modo que la experiencia del paciente se convierta en un tema ineludible, que concierne a toda la organización: profesionales sanitarios, gestores y todos los colaboradores.

Este curso tiene como objetivo general facilitar una visión global, basada en el uso de las principales herramientas y metodologías necesarias para implementar y/o mejorar la experiencia del paciente dentro de las instituciones sanitarias y sociosanitarias.

## OBJETIVOS

Los objetivos específicos son:

1. Conocer las aportaciones previstas de los enfoques, métodos y herramientas más utilizadas en el análisis de necesidades, así como en el diseño de propuestas para el desarrollo de la experiencia del paciente.

2. Aprender a conocer y reconocer el uso pertinente de las herramientas.

3. Adquirir conocimientos de análisis y diseño de organizaciones, tanto en los aspectos clave a considerar en la gestión de la experiencia del paciente (conocimiento y saber hacer) como en la identificación del proceso de innovación. Es decir, ¿Cómo crear una cultura organizativa orientada a la experiencia del paciente?

# ENFOQUE PEDAGÓGICO

Este curso se organizará en digital y se estructurará en torno a:

- Presentaciones sobre conceptos, enfoques y herramientas, además de las presentaciones de casos.
- Lecturas dirigidas más debate. La mayoría de estas lecturas serán en inglés.
- Ejercicios individuales o en pequeños grupos (parte de la evaluación final).
- Aportación de bibliografía complementaria.
- Trabajo sostenido a lo largo del curso y en torno a un caso.
- Apoyo e intercambios personalizados con el responsable del curso.

Un marco de referencia: la asistencia sanitaria y las organizaciones sociosanitarias.

El curso requiere una participación activa de los participantes.

Este enfoque nos obliga a fijar un número mínimo y máximo de participantes.

# ESTRUCTURA DE LOS CONTENIDOS DEL CURSO POR SESIÓN

- 1. **Marco conceptual de la experiencia del paciente y la medición del valor más allá de la satisfacción.**

Las implicaciones de este nuevo marco conceptual en la organización y en el trabajo de las instituciones; cómo incorporar la perspectiva de los pacientes; cómo incorporar la perspectiva del paciente en la intersección de la información, la educación terapéutica y los modelos participativos deliberativos; participación activa y cambios en la forma de trabajar (reciprocidad, cocreación, prototipado e iteración).

- 2. **El enfoque del *design thinking*, una metodología centrada en el ser humano que tiene como objetivo la cocreación de soluciones.**

Cómo detectar las necesidades insatisfechas de los pacientes, lo más cerca posible del mundo real: shadowing, grupos de discusión, talleres participativos.... Análisis del recorrido del paciente dentro de una institución.

- 3. **Diseño y creación de prototipos de soluciones.**
  **Visión global sobre los diferentes enfoques metodológicos.**
  **Análisis comparativo de soluciones: pensamiento de diseño y metodologías ágiles.**

Presentación de herramientas en la concepción y diseño de soluciones; respetar los principios y requisitos previos; estrategias para la creación de prototipos y la prueba de soluciones; la importancia de la cocreación.

# ESTRUCTURA DE LOS CONTENIDOS DEL CURSO POR SESIÓN (II)

- 4. **Métricas para medir, gestionar y evaluar la experiencia del paciente.**

Enfoques cualitativos y cuantitativos; principios básicos y características clave para definir las métricas: identificación y explicación de conjuntos de indicadores comunes; cómo utilizar las métricas.

- 5. **Estrategia de aplicación. Cómo evaluar la situación y definir un plan de acción.**

La importancia de la visión y la estrategia de desarrollo; cómo involucrar a los profesionales; organizar la responsabilidad de la experiencia del paciente dentro de una institución: opciones y barreras.

# CÓMO SE DESARROLLA EL CURSO

El curso está organizado en **5 sesiones**, siempre en martes por la tarde, cada dos semanas.

Un total de **12 horas de webinar** y un estimado de **12 horas de trabajo personal**.

*FECHAS:* 25 de octubre; 08, 22, 29 de noviembre  y 13 de diciembre
*DURACIÓN:* 2h 30', con dos descansos de 10'
*HORARIO:* de 16:00 a 18:30 h (CEST).

- Se enviará una **lectura guiada** a los participantes antes de las 4 primeras sesiones, y al principio de las mismas se discutirá este texto en el grupo.
- **Ejercicios sencillos** para realizar entre las sesiones, con el fin de facilitar la apropiación de los contenidos.
- Un **ejercicio individual**, o en pequeños grupos, a realizar durante las 4 primeras sesiones, con una presentación sintética en la 5ª sesión.
- **Tutoría personalizada**: Disponibilidad personal del profesor para asesoramiento e intercambio entre las sesiones de los martes.

# SISTEMA DE EVALUACIÓN

- **Participación activa, al menos en 4 de las 5 sesiones del curso.**
    - Dado que se imparten al mismo tiempo otros cursos idénticos, pero en otro idioma, excepcionalmente, la ausencia a una sesión podría sustituirse por la asistencia a otra.

- **Comentarios sobre lecturas y ejercicios individuales.**
    - Respeto escrupuloso de los plazos y entregables.
    - Estos ejercicios se discutirán (ver "correcciones") en clase.

- **Una presentación final de 5' sobre el ejercicio de grupo.**

# CERTIFICACIÓN

Para cada participante que haya seguido el curso en las condiciones descritas anteriormente, ***Shared Patient Experience*** expedirá un certificado.

Para los médicos que ejercen en **Bélgica**, se ha solicitado el reconocimiento de los puntos **INAMI.**

Póngase en contacto con nosotros para obtener más información.

# PROFESORES

**Dr. Joan Escarrabill.** Responsable del modelo asistencial para la atención de la cronicidad y la evaluación de la experiencia del paciente.

Médico especialista en neumología.

Más de 25 años en atención domiciliaria de insuficiencia respiratoria crónica con oxigenoterapia y ventilación mecánica.

Formación en gestión sanitaria (Universidad Autónoma de Barcelona).

Experiencia en evaluación de servicios en la Agencia de Calidad y Evaluación Sanitarias de Catalunya (AQuAS).

Desde 2012 en el Hospital Clínic de Barcelona, y desde 2019 en el Living Lab .

# PROFESORES

**Dr Eduard Portella**, Consultor international

Especialista en epidemiología y salud pública, especializado en gestión de servicios de salud.

Profesor en universidades de España, Suiza y Bélgica (especialmente en programas de formación continua).

Vicepresidente de *Shared Patient eXperience*;

Presidente de *Antares Consulting*.

# PROFESORES

**Oscar Día**, Consultor International

Ingeniero con formación especializada en gestión de servicios sanitarios.

Más de 20 años de experiencia como consultor internacional en el sector de la salud, y especialmente en hospitales.

Experto en flujo y organización de pacientes, también en organización y gobernanza de la experiencia del paciente.

Desde 2019 editor en jefe de SPX Virtual Contents, plataforma de conocimiento de SPX .

# PARTICIPANTES E INSCRIPCIONES

El curso está destinado a profesionales de la salud, a directores de instituciones y a empleados con responsabilidades con pacientes (sociales, de comunicación, administrativas, logísticas, ...).

El número de participantes está limitado a **25 personas por curso**. La admisión se confirmará según el orden de inscripción formal al programa.

**La fecha límite para formalizar la inscripción es el 24 de septiembre.**

La inscripción es válida una vez realizado el pago y una vez confirmado definitivamente el curso, ya que se requiere un número mínimo de participantes.

Hay descuentos y ofertas para los miembros de la asociación, más información en **info@spexperience.org**

**Visite nuestro sitio web para inscribirse.**

**Transferencia a la cuenta BE48 3631 0472 9627**

# ASPECTOS PRÁCTICOS

La plataforma digital **Zoom** será el soporte técnico online durante las sesiones.

Dos semanas antes del inicio del curso, se comunicarán recomendaciones para el uso óptimo de la plataforma; también se realizará una prueba de correos electrónicos para prevenir posibles problemas de recepción de documentos (spam, ...)

Toda la documentación del curso se enviará antes de cada sesión y estará disponible en la plataforma.

# CON EL APOYO DE