



ENFOQUES Y HERRAMIENTAS PARA DESARROLLAR LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN LOS SERVICIOS DE SALUD

**FORMACIÓN
ONLINE**

Profesores O. Dia et E. Portella

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.

El objetivo general de este curso es proporcionar a los participantes los conceptos, las fuentes de información y las habilidades básicas necesarias para asumir la preparación de un proyecto de experiencia del paciente.

Los objetivos específicos son :

- Comprender y utilizar los enfoques, métodos y herramientas más comunes en el análisis de necesidades y el diseño de propuestas para el desarrollo de la experiencia del paciente.
- Adquirir conocimientos en el 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

"El hecho de tener explicaciones y conceptos relacionados con la noción de la experiencia del paciente es muy valioso para poder construir un argumento y aportar esta perspectiva en los intercambios dentro de mi institución".

A-S Diezi, CHUV Lausanne,
Responsable de Información al
Paciente

Sesión 1 – Marco conceptual de la experiencia del paciente y la medición del valor

Las implicaciones de este nuevo marco conceptual en la organización y en el trabajo de las instituciones; como incorporar la perspectiva de los pacientes; como 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).

Sesión 2 – El enfoque del design thinking y su uso

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.

Sesión 3 y 4 – Herramientas y su uso. ¿Cómo medir la experiencia del paciente?

Estas dos sesiones estarán dedicadas a la presentación de herramientas en la concepción y diseño de soluciones. Cumplimiento de los principios y requisitos previos. Estrategias para la creación de prototipos y la prueba de soluciones. La importancia de la cocreación.

Sesión 5 – Estrategias de aplicación

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.

Sesión 6 – Elaboración de un informe de situación y un plan de acción. Síntesis y discusión de los ejercicios.

Conclusión de todas las sesiones y presentación y debate de los trabajos de cada alumno.

CÓMO SE DESARROLLA EL CURSO

El curso está organizado en **6 sesiones** cada dos semanas.

DURACIÓN: 2h 30', con dos descansos de 10'

HORARIO: de 15:00 à 17:30 h (CEST).

Un total de **15 horas de webinar** y un estimado de **15 horas de trabajo personal**.

- **Lectura guiada:**
 - Se compartirá un artículo para cada una de las cinco primeras sesiones de la formación.
 - Estas lecturas son la base de un ejercicio individual que se discutirá al principio de cada sesión.
- **Ejercicios:**
 - Ejercicios sencillos para realizar entre las sesiones, con el fin de facilitar la apropiación de los contenidos.
- **Manual :**
 - Las diapositivas estarán a su disposición antes de cada sesión.
- **Definición de un proyecto PX:**
 - En la última sesión se entregará y defenderá un proyecto sobre la puesta en marcha de una iniciativa de experiencia del paciente.
 - Se trata de un ejercicio para realizar en grupos reducidos (2 o 3 participantes), o individualmente. Lo ideal es que este proyecto se refiera a una institución real, con la intención de aplicarlo en un futuro.
 - El proyecto y la persona encargada de la tutoría personal se decidirán en la primera sesión: el profesor estará disponible para un intercambio entre sesiones sobre el proyecto u otros aspectos del contenido del curso. Por lo tanto, se le pedirá que piense en un tema que le interese desde el principio del curso para que podamos crear grupos de trabajo afines.
 - A continuación, se preparará durante las siguientes 5 sesiones, una presentación sintética para presentar durante la sexta y última sesión.

	Español
Sesión 1	08/09/2022
Sesión 2	22/09/2022
Sesión 3	06/10/2022
Sesión 4	20/10/2022
Sesión 5	10/11/2022
Sesión 6	24/11/2022

"Me gusta el hecho de que tenemos muchos momentos para expresarnos e intercambiar".

V. Suin, paciente.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

- **Participación activa, al menos en 4 de las 6 sesiones del curso.**
 - Excepcionalmente, es posible sustituir una sesión por su equivalente en otro idioma.
- **Comentarios sobre lecturas y ejercicios individuales**, con el respeto escrupuloso de los plazos y entregables. Estos ejercicios se discutirán en clase.
- **Presentación final en grupos (o individualmente)**. El marco para la definición y presentación del proyecto será proporcionado por los profesores.

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**.

*"¡Genial!
Un placer haberla
seguido y muy pronto
poder aplicarla
en proyectos concretos."*

*A. Hébert, Director Médico,
CHRSM, Bélgica.*

Póngase en contacto con nosotros para obtener más información.



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.



Dr Eduard Portella, Consultor internacional

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.

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 2 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.

El precio es de 300 EUR (IVA incluido) por la formación completa.

Los miembros de la asociación (individuales e institucionales) pueden beneficiarse de un descuento del 20%.

Póngase en contacto con nosotros para obtener más información: info@spexperience.org.

PLATAFORMA DIGITAL

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

