



SHARED
PATIENT EXPERIENCE



Clínica
Barcelona

Patient Experience Observatory
Observatori Experiència Pacient
Observatorio Experiencia Paciente

ENFOQUES Y HERRAMIENTAS PARA DESARROLLAR LA **EXPERIENCIA DEL PACIENTE** EN LOS SERVICIOS SANITARIOS

2023

NOVIEMBRE - DICIEMBRE
FORMACIÓN EN LÍNEA



Enfoques y herramientas para desarrollar la experiencia del paciente en los servicios sanitarios

En los últimos años, la **medición del valor** se ha convertido en una prioridad en la mayoría de los sistemas sanitarios modernos. Representa un nuevo paradigma para evaluar los resultados de los servicios sanitarios y médico-sociales. De hecho, el valor de un servicio debe ser juzgado por las personas que lo reciben, por lo que **la experiencia del paciente se está convirtiendo en un tema ineludible, que concierne a toda la organización**: profesionales sanitarios, gestores y todos los empleados.

Este curso se basa en el uso de los principales enfoques y herramientas necesarios para implantar y/o mejorar la experiencia del paciente dentro de las instituciones sanitarias y médico-sociales.

Objetivos

- Comprender las aportaciones esperadas de los **enfoques, métodos y herramientas más utilizados en el análisis de necesidades**, así como en el **diseño de propuestas** para el desarrollo de la experiencia del paciente.
- Aprender a identificar y reconocer el **uso pertinente de las herramientas**.
- Adquirir conocimientos de análisis y diseño organizativo, tanto en lo que se refiere a los aspectos clave a tener en cuenta en la **gestión de la experiencia del paciente** (conocimiento y saber hacer) como en la **identificación del proceso de innovación**. En otras palabras, ¿cómo crear una cultura organizativa centrada en la experiencia del paciente?

Enfoque didáctico

Se utilizarán diversas herramientas y formatos para **estructurar la formación**:

- Presentaciones sobre conceptos, enfoques y herramientas acompañadas de casos y ejemplos
- Lecturas guiadas + debate (principalmente en inglés, pero se facilitarán traducciones al castellano).
- Ejercicios individuales o en pequeños grupos
- Bibliografía complementaria
- Trabajo sostenido a lo largo del curso y sobre un estudio de caso (parte integrante de la evaluación final)
- Apoyo y discusiones personales con el responsable del curso
- Un marco de referencia: las organizaciones sanitarias y médico-sociales

Este curso requiere la **participación activa** de los participantes. Por esta razón, hemos fijado un número mínimo y máximo de participantes.

ESTRUCTURA DEL CURSO POR SESIONES

SESIÓN 1

8 de noviembre 2023

El marco conceptual de la experiencia del paciente y la medición del valor

Presentación y análisis de las implicaciones de este nuevo marco conceptual para la organización y el trabajo dentro de las instituciones sanitarias y médico-sociales. Por qué y cómo integrar la perspectiva del paciente. El concepto de valor y su importancia. Cómo integrar la perspectiva del paciente en la intersección de la información, la educación terapéutica y los modelos participativos de deliberación.

Participación activa y cambios en la forma de trabajar: reciprocidad, cocreación, creación de prototipos e iteración.

SESIÓN 2

15 de noviembre 2023

El enfoque del *Design Thinking* y su utilización

Ante una nueva realidad social, también es necesario explorar el potencial de las nuevas herramientas de pensamiento para desarrollar propuestas.

El *Design Thinking*, desarrollado por el equipo de Tim Brown en Ideo, es uno de los enfoques más utilizados. Esta sesión se dedicará a presentar este enfoque y a debatir, entre otras cosas, su utilización, sus puntos fuertes y sus dificultades.

SESIÓN 3

22 de noviembre 2023

Herramientas y su uso:

¿Cómo identificar las necesidades/expectativas de los pacientes?

El reciente campo de la experiencia del paciente ha hecho necesario el desarrollo de nuevas herramientas para detectar mejor las necesidades insatisfechas de los pacientes, lo más cerca posible del mundo real y con las herramientas adecuadas: shadowing, patient journey, grupos focales, talleres participativos, etc.

En concreto, nos fijamos en el caso concreto de las necesidades insatisfechas para identificar las distintas formas de detectarlas.

ESTRUCTURA DEL CURSO POR SESIONES

SESIÓN 4

29 de noviembre 2023

Herramientas y su uso:

¿Cómo medir los resultados de la experiencia del paciente?

La experiencia del paciente requiere nuevos enfoques para medir los resultados, sobre todo en términos de medición del valor. Esta cuestión, a veces difícil de abordar, será el tema de esta cuarta sesión.

A pesar de las dificultades metodológicas, los enfoques PREM, PROM y PRIM han irrumpido con fuerza, incluso con entusiasmo, en los círculos profesionales. Sin embargo, también son posibles otras opciones, que revisaremos en el transcurso de la sesión.

SESIÓN 5

13 de diciembre 2023

Estrategias de aplicación

La adopción de la experiencia del paciente implica un cambio importante dentro de las organizaciones, y hay muchas formas de llegar a ella. Por lo tanto, cómo adoptar y aplicar una estrategia de cambio se convierte en una cuestión crucial. Definir la visión para un plazo determinado, como punto de partida, es el primer paso.

Además de la estrategia de desarrollo, también se desarrollará la cuestión de la organización interna de las responsabilidades mencionando las diferentes opciones y analizando los obstáculos.

SESIÓN 6

20 de diciembre 2023

Elaboración de un informe de situación y de un plan de acción : síntesis y debate

Esta sesión de síntesis se dedicará a definir un plan de acción. Se presentarán los proyectos desarrollados durante el curso y se debatirán en el grupo.

CALENDARIO Y HORARIOS

El curso está organizado en **6 sesiones de 2,5 horas** cada una, lo que supone un total de **15 horas de seminarios web**, más unas **15 horas de trabajo personal**.

DURACIÓN 2 h 30 minutos (con dos pausas de 10 minutos)

HORARIOS De 14:30 a 17:00 horas (CEST)

AGENDA

Antes de las 5 primeras sesiones se enviará a los participantes una **lectura guiada**.

A continuación, cada texto se debatirá en el grupo al comienzo de la sesión.

Los profesores también entregarán **ejercicios sencillos** para realizar entre clase y clase con el fin de facilitar la asimilación de los contenidos.

Además, se realizará un **ejercicio individual o en pequeño grupo** durante las 5 primeras sesiones. En la sexta sesión se presentará un resumen del ejercicio.

El curso también ofrece **tutorías personalizadas**. Los profesores están disponibles entre sesiones para mantener conversaciones personales con los alumnos y resolver las dudas que puedan surgir fuera de las sesiones.

CALENDARIO

Sesión 1
8 de noviembre

Sesión 2
15 de noviembre

Sesión 3
22 de noviembre

Sesión 4
29 de noviembre

Sesión 5
13 de diciembre

Sesión 6
20 de diciembre

SISTEMA DE EVALUACIÓN

- **Participación activa** en al menos 4 de las 6 sesiones del curso.
- **Comentarios sobre lecturas y ejercicios individuales** (deben respetarse los plazos, ya que estos ejercicios se discutirán en clase).
- Una **presentación final** de 5 minutos sobre el ejercicio en grupo.

CERTIFICADO

Por cada participante que complete el curso en las condiciones descritas anteriormente, Shared Patient eXperience expedirá un certificado.

Más información: formation@spexperience.org

PARTICIPANTE Formación 2022

“¿Los puntos fuertes del curso? La amplia experiencia de los ponentes, la excepcional calidad del contenido teórico y las referencias.”

PARTICIPANTE Formación 2022

“Valoré especialmente la estructura del curso, la disponibilidad de los profesores y su asesoramiento personalizado”.

EQUIPO DOCENTE



Anne-Sophie Gresle

Responsable de proyectos de participación de pacientes y ciudadanos en el Hospital Clínic de Barcelona e ISGLOBAL

- Licenciada en Ciencias de la Gestión y Relaciones Internacionales.
- Desde 2016 trabaja como gestora de proyectos e investigadora en el ámbito de la investigación-acción participativa en el Instituto de Salud Global de Barcelona.
- Forma parte del equipo del Observatorio de la Experiencia del Paciente (XPA) del Hospital Clínic de Barcelona.
- Actualmente participa activamente en el apoyo a los equipos especializados en endometriosis y radiología intervencionista.



Dr. Joan Escarrabill

Responsable del modelo de atención a crónicos y de la evaluación de la experiencia del paciente

- Médico especialista en neumología.
- Más de 25 años en atención domiciliar de insuficiencia respiratoria crónica con oxigenoterapia y ventilación mecánica.
- Formación en gestión sanitaria (Universidad Autónoma de Barcelona).
- Experiencia en evaluación de servicios para la Agencia de Calidad y Evaluación Sanitaria de Cataluña (AQuAS).
- Desde 2012 en el Hospital Clínic de Barcelona, y desde 2019 en el Living Lab.



Dr. Eduard Portella

Consultor internacional

- Médico especialista en epidemiología y salud pública, con formación en gestión de servicios sanitarios.
- Profesor en universidades de España, Suiza y Bélgica (sobre todo en programas de formación continua).
- Vicepresidente de Shared Patient eXperience.
- Président d'Antares Consulting.

PRECIOS

General

300€ IVA incluido

Se aplicará un **descuento del 20% a los miembros de SPX** (particulares e instituciones).

INSCRIPCIONES

¿A quién va dirigido este curso?

Este curso está dirigido a profesionales sanitarios, gestores institucionales y a todo el personal con responsabilidades con los pacientes (sociales, de comunicación, administrativas, logísticas, etc.).

¿Cómo inscribirse?

Para inscribirse, vaya directamente a **nuestro sitio web**.

El número de participantes por curso está limitado a 25. La admisión se confirmará por orden de inscripción. por orden de inscripción.

El plazo de inscripción finaliza a las 15.00 horas del 3 de noviembre de 2023. La inscripción será válida una vez realizado el pago y recibida la confirmación definitiva de la celebración del curso, ya que se requiere un número mínimo de participantes.

ORGANIZACIÓN

Sesiones en línea a través de Microsoft Teams | Asistencia técnica durante las sesiones.

Las recomendaciones para un uso óptimo de la plataforma se darán 2 semanas antes del inicio del curso, y también se realizará una prueba de correo electrónico para evitar problemas en la recepción de documentos (spam, etc.).

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

CON EL APOYO DE NUESTROS MIEMBROS





SHARED
PATIENT EXPERIENCE

CONTACTO

formation@spexperience.org
www.spexperience.org

