

Taller especializado Patient Centricity

Impulsa la Calidad asistencial centrada en el Paciente

FINALIDAD

¿Qué es la Experiencia de Paciente?

El complejo entorno socio-sanitario que estamos viviendo está haciendo que las organizaciones sanitarias así como las organizaciones que prestan sus servicios a pacientes (aseguradoras médicas o industria farmacéutica entre otras) desarrollen nuevos modelos de actuación.

Patient Centricity (asistencia centrada en el paciente) es el nuevo paradigma que lidera la transformación sanitaria.

Conseguir poner al paciente en el centro de la toma de decisiones de todas las áreas de la organización, requiere un **cambio disruptivo** y la implicación de todos los agentes que en ella participan. Precisa generar **interés y compromiso a todos los niveles**, implicando a **la dirección** como ejemplo e impulso del cambio y convirtiendo a los **empleados en “embajadores” de la nueva cultura Patient Centric**.

Para liderar un **proyecto de Transformación Patient Centricity**, es necesario entender la identidad de la organización, las creencias activas y pasivas que operan en la resistencia al cambio y los motivadores que apoyan la transformación. Para consolidar este proyecto es imprescindible contar con la implicación y el compromiso de todos los agentes implicados en mejorar la **Experiencia de Paciente**.

Este taller se compone de dos sesiones de trabajo: una primera sesión de 8 horas y otra sesión de 5 horas que se celebrará pasadas unas semanas.

Conoce lo que opinan los profesionales expertos en Experiencia de Paciente

OBJETIVOS

OBJETIVOS DEL CURSO

Los participantes en el Programa Patient Centricity, adquirirán una **visión global de la disciplina y conocerán todas las claves para la gestión integral de la Experiencia de Paciente** en su organización:

- > Conociendo y entendiendo la **estrategia y estructura** de las organizaciones orientadas a pacientes.
- > Diseñando e integrando la Experiencia de Paciente y la perspectiva “**Patient Journey**” en la estrategia y la operativa diaria de la organización.
- > Conociendo las **metodologías y las métricas** más avanzadas para una implementación exitosa.
- > Conociendo las herramientas y metodologías para incorporar las emociones en el **diseño de interacciones** con los pacientes.
- > **Alineando a la organización** en el cambio de paradigma: procesos, cultura interna y tecnología.
- > Comenzando a **desplegar e implementar** la Experiencia de Paciente en la organización.
- > Sabiendo demostrar el **valor de Patient Centricity** para obtener los recursos y el máximo compromiso dentro de la organización.

DIRIGIDO A

Directivos y responsables de Calidad, Experiencia de Paciente o Cliente, Marketing, RRHH y Gestión del Talento que lideran o participan en proyectos de Experiencia de Paciente de los diversos tipos de organizaciones sanitarias:

- > Centros hospitalarios y asistenciales
- > Industria farmacéutica
- > Entidades aseguradoras que deseen implementar estrategias de Patient Centricity en los departamentos dedicados a salud
- > Asociaciones de Pacientes

METODOLOGÍA Y PROFESORADO

UNA METODOLOGÍA QUE POTENCIA EL APRENDIZAJE

Este taller se compone de dos sesiones de trabajo: una primera sesión de 8 horas y otra sesión de 5 horas que se celebrará pasadas unas semanas.

- > **Objetivos Sesión 1:** Aspectos fundamentales sobre Patient Centricity y diseño del plan de implantación de la Estrategia de Patient Centricity en la organización del alumno. 8 horas de duración.
- > **Objetivos Sesión 2:** Se celebra pasadas unas semanas con respecto a la Sesión 1 con el objetivo de poder realizar con el alumno el seguimiento del plan de implantación y ayudar a terminar de definir el plan implantación de la Estrategia de Patient Centricity en la organización del alumno. 5 horas de duración.

PROFESORES

- > **Olga Isidoro.**
- > **Monique Janssen.** Buljan & Partners Consulting

PROGRAMA



Para cualquier duda o consulta llamar al
912 108 120 / 21

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es

Taller especializado Patient Centricity

Impulsa la Calidad asistencial centrada en el Paciente

INTRODUCCIÓN A PATIENT CENTRICITY

- > Definición de Patient Centricity
- > Historia y principios de Patient Centricity

HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y CAPTURA DE INSIGHTS

- > Diseño y análisis del **Patient Journey**: definición de fases, touchpoints y principales indicadores de experiencia.
- > Mapa de Necesidades y Mapa de Oportunidades
- > Programas de voz del paciente

MÉTRICAS Y KPIS EN EXPERIENCIA DE PACIENTE

- > Saber cuáles son, cómo se obtienen y cómo se accionan las principales medidas.
- > Saber adaptar el Sistema de Medida a las necesidades de la organización y así facilitar la toma de decisiones.

CULTURA ORGANIZACIONAL

- > Reconocer y entender como la cultura de la organización impacta en la experiencia del paciente.
- > Creación y liderazgo de equipos de alto rendimiento bajo la cultura Patient Centricity.
- > Definición de la propuesta de valor para conseguir la implicación y el compromiso de todos los agentes implicados en la cultura Patient Centric.

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

- > Desarrollar habilidades de comunicación para obtener una mejor experiencia de paciente.



Para cualquier duda o consulta llamar al
912 108 120 / 21

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es