


Foro de **Actualización** en **Gestión Sanitaria** de la *Agrupación de* **SEDISA** **Astur-Cántabra**

El reto de mejorar la experiencia
de nuestros pacientes



25 de junio de 2019
Hospital Universitario de Cabueñes
Los Prados, 395. Gijón. Asturias





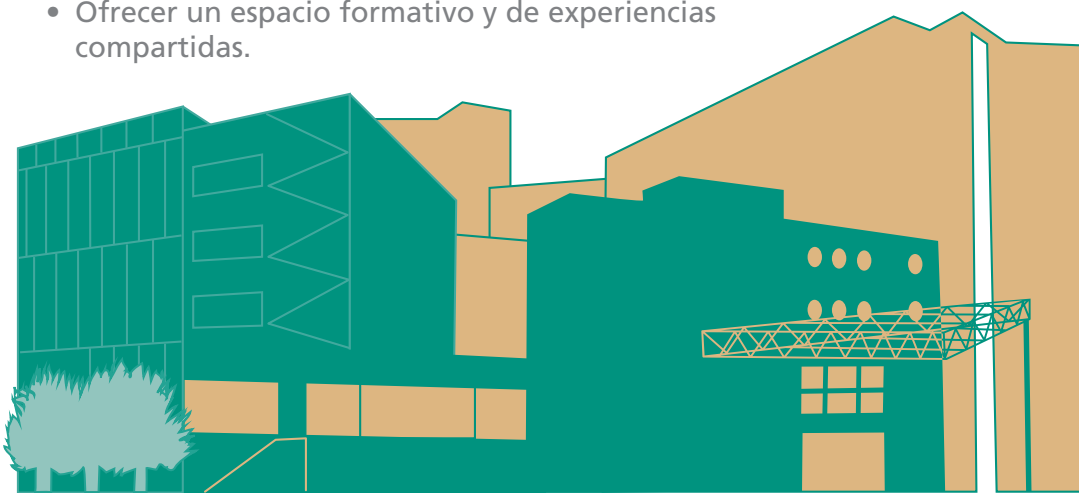
Foro de **Actualización en Gestión Sanitaria** de la Agrupación de **SEDISA Astur-Cántabra**

El reto de mejorar la experiencia de nuestros pacientes

Situar la dimensión de Experiencia de Paciente dentro de nuestras organizaciones sanitarias es una de las inquietudes y retos de los actuales directivos sanitarios. Los proyectos de mejora de la experiencia del paciente se han de abordar desde todos los puntos de contacto de nuestros usuarios con el sistema sanitario configurando distintas acciones que se adapten a las necesidades y expectativas reales de los pacientes.

OBJETIVOS DEL CURSO

- Entender y reflexionar sobre los elementos que conforman la experiencia del paciente y su impacto en los resultados clínicos, financieros y sociales.
- Analizar los factores clave del cambio cultural que necesita una organización centrada en el paciente.
- Ofrecer un espacio formativo y de experiencias compartidas.



Martes 25 de junio

09:00 h

PRESENTACIÓN DE LA JORNADA

09:15 h

LA IMPORTANCIA DE LA CULTURA EN LA EXPERIENCIA DE PACIENTE

Moderadora: Dña. Susana Santamarina. SESPA

D. Miguel Rodríguez. Gerente Área Sanitaria V. Sespa

D. Luis Machín. Director general de la Clínica oftalmológica Fernández Vega

10:15 h

LA EXPERIENCIA DE PACIENTE. DE LO IDEAL A LO REAL: COMPORTAMIENTOS Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA RELACION CON EL PACIENTE

D. Emilio Álvarez Sierra. Director de formación de PeopleUp y experto en Experiencia de Paciente

11:00 h

PAUTAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA RELACIÓN CON EL PACIENTE

D. Borja García de Bikuña. Doctor Farmacéutico. Experto en comunicación con el paciente

11:45 h

Pausa - Café

12:15 h

LA GESTIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES EN LA RELACIÓN CON EL PACIENTE

D. Javier Valbuena. Director gerente del Sanatorio Covadonga de Gijón

13:00 h

DESIGN THINKING PARA UNA SANIDAD CENTRADA EN EL PACIENTE

D. Enric Segarra. Deusto Business School

14:30 h

Clausura

Foro de **Actualización en Gestión Sanitaria** de la Agrupación de **SEDISA Astur-Cántabra**

El reto de mejorar la experiencia de nuestros pacientes

*Para más información:
Secretaría Técnica SEDISA
secretaria@sedisa.net
Tel.: 91 416 92 80*

#SEDISACabueñes



@SEDISA_NET

Con el patrocinio de:

abbvie

Janssen
PHARMACEUTICAL COMPANIES OF
Johnson & Johnson

