

V Foro de Excelencia en Sanidad

“EXPERIENCIA DE PACIENTE, HACIA LA EXCELENCIA”



16 de noviembre de 2017

Salón de actos del Hospital General Universitario Gregorio Marañón. Madrid



 @Club_excelencia
#ExperienciaPaciente

Descárgate toda la información del Foro de Sanidad



Hospital Universitario
Gregorio Marañón

 Comunidad de Madrid

Programa

9:00 – 9:30 h **Recepción de asistentes**

9:30 – 9:45 h **Inauguración. Bienvenida y apertura institucional.**

Fernando Prados Roa, *Viceconsejero de Humanización de la Asistencia Sanitaria*;
Ignacio Babé, *Secretario General Club Excelencia en Gestión* y **Joseba Andoni Barroeta**, *Gerente Hospital Gregorio Marañón*.

9:45 – 10:15 h **Conferencia “Customer experience”**

Ignacio Herrero Mendoza, *Cofundador The Customer Spirit*

10:15 – 11:30 h **Debate 2 X 2: Experiencias calidad percibida: Sector sanitario x Sector no sanitario**

Intervendrán dos equipos de expertos:

Rosa Pla Mestre, *Coordinadora de Calidad en Hospital General Universitario Gregorio Marañón* y **Marta del Olmo** *Directora de Información y Atención al Paciente Quironsalud hospitales públicos*.

Mercè López Ferran, *Customer Experience en Gas Natural Fenosa* y **Miguel Artiach**, *Responsable de Experiencia de Cliente en ALSA*.

Árbitro **Alberto Pardo** (*Subdirector General de Calidad Asistencial en la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid* y *Coordinador del Foro Excelencia en Sanidad*) y la voz del paciente-cliente será **Daniel-Aníbal Garcia** *Secretario de Organización de COCEMFE*.

11:30 – 12:00 h **Pausa café-networking**

12:00 – 12:15 h **Presentación actuaciones y proyectos Foro Excelencia en Sanidad**

Coordinación del Foro Excelencia en Sanidad

12:15 – 13:20 h **Presentación premiados I Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión en Sanidad**

13:20 – 13:30 h **Entrega reconocimientos I Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión en Sanidad**

13:30 – 13:50 h **Entrega de Sellos de Excelencia Europea EFQM a Organizaciones Sanitarias**



13:50 – 14:00 h **Clausura**

Representante del CEG y del Foro Excelencia en Sanidad

Organizaciones Colaboradoras:

AENOR



