

DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida



DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida

		Alberto Pardo	
Sanidad			Servicios
Rosa Pla Mestre		Mercè López Ferran	
Marta del Olmo		Miguel Artiach	
		Daniel-Aníbal Garcia	



DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida



DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida



- **¿Desde cuándo empieza en el sector a ser clave la calidad percibida / experiencia cliente-paciente y se empieza a trabajar con ello específicamente?**
- **¿Qué cree que puede ser exportado o “copiado” de otros sectores?**

DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida



DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida



- **¿Qué EQUIPO – SECTOR se encuentra más avanzado y/o tiene un mejor enfoque?**

DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida



DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida



La Voz del Paciente - Cliente



DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida



DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida



- **¿Cuál debe ser el nivel de implicación de los líderes y de los profesionales?**
- **¿Qué se podría destacar en este camino?**
- **¿Se necesita una figura que lidere estas actuaciones?**
- **¿Se necesitan comités o comisiones que desplieguen estas actuaciones?**

DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida



- **¿Qué EQUIPO – SECTOR se encuentra más avanzado y/o tiene un mejor enfoque?**

DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida



La Voz del Paciente - Cliente



DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida



- **¿Cómo estamos midiendo la percepción?**
- **¿Qué nos falta por conocer de esta percepción y cómo lo podemos saber?**
- **¿Qué hacemos o podemos hacer para mejorar?**

DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida



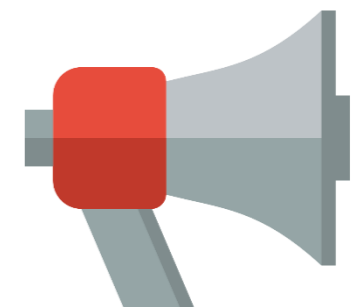
- **¿Qué EQUIPO – SECTOR se encuentra más avanzado y/o tiene un mejor enfoque?**

DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida



La Voz del Paciente - Cliente



DEBATE 2 X 2

Experiencias calidad percibida



www.clubexcelencia.org

La competitividad en tu mano

