

V FORO DE EXCELENCIA EN SANIDAD

“ Experiencia paciente, hacia la Excelencia ”



FORO
EXCELENCIA
SANIDAD

JUEVES, 16 NOVIEMBRE, 2017
MADRID

colaboran



Hospital General Universitario
Gregorio Marañón

AENOR



@Club_excelencia
#ExperienciaPaciente

Agenda

- 9:30 – 9:45 h **Inauguración. Bienvenida y apertura institucional.**
(Fernando Prados Roa, Ignacio Babé y Joseba Andoni Barroeta)
- 9:45 – 10:15 h **Conferencia “Customer experience”**
(Ignacio Herrero Mendoza)
- 10:15 – 11:30 h **Debate 2X2: Experiencias calidad percibida – Sanidad-Servicios**
Equipo Sanidad: Rosa Pla Mestre y Marta del Olmo
Equipo Servicios: Mercè López Ferran y Miguel Artiach
Alberto Pardo y Daniel-Aníbal Garcia
- 11:30 – 12:00 h **Pausa café-networking**
- 12:00 – 12:15 h **Presentación actuaciones y proyectos Foro Excelencia en Sanidad**
(Miquel Romero i Grané)
- 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**
- 13:50 – 14:00 h **Clausura**

Bienvenida Institucional

- Dr. Joseba Andoni Barroeta
**Gerente Hospital General Universitario
Gregorio Marañón**
- D. Ignacio Babé
Secretario General Club Excelencia en Gestión
- Dr. Fernando Prados Roa
**Viceconsejero de Humanización de la
Asistencia Sanitaria**



Agenda

- 9:30 – 9:45 h **Inauguración. Bienvenida y apertura institucional.**
(Fernando Prados Roa, Ignacio Babé y Joseba Andoni Barroeta)
- 9:45 – 10:15 h **Conferencia “Customer experience”**
(Ignacio Herrero Mendoza)
- 10:15 – 11:30 h **Debate 2X2: Experiencias calidad percibida – Sanidad-Servicios**
Equipo Sanidad: Rosa Pla Mestre y Marta del Olmo
Equipo Servicios: Mercè López Ferran y Miguel Artiach
Alberto Pardo y Daniel-Aníbal Garcia
- 11:30 – 12:00 h **Pausa café-networking**
- 12:00 – 12:15 h **Presentación actuaciones y proyectos Foro Excelencia en Sanidad**
(Miquel Romero i Grané)
- 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**
- 13:50 – 14:00 h **Clausura**

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	



Agenda

- 9:30 – 9:45 h **Inauguración. Bienvenida y apertura institucional.**
(Fernando Prados Roa, Ignacio Babé y Joseba Andoni Barroeta)
- 9:45 – 10:15 h **Conferencia “Customer experience”**
(Ignacio Herrero Mendoza)
- 10:15 – 11:30 h **Debate 2X2: Experiencias calidad percibidas – Sanidad-Servicios**
Equipo Sanidad: Rosa Pla Mestre y Marta del Olmo
Equipo Servicios: Mercè López Ferran y Miquel Artiach
Alberto Pardo y Daniel-Aníbal Garcia
- 11:30 – 12:00 h **Pausa café-networking**
- 12:00 – 12:15 h **Presentación actuaciones y proyectos Foro Excelencia en Sanidad**
(Miquel Romero i Grané)
- 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**
- 13:50 – 14:00 h **Clausura**




Agenda

- 9:30 – 9:45 h **Inauguración. Bienvenida y apertura institucional.**
(Fernando Prados Roa, Ignacio Babé y Joseba Andoni Barroeta)
- 9:45 – 10:15 h **Conferencia “Customer experience”**
(Ignacio Herrero Mendoza)
- 10:15 – 11:30 h **Debate 2X2: Experiencias calidad percibida – Sanidad-Servicios**
Equipo Sanidad: Rosa Pla Mestre y Marta del Olmo
Equipo Servicios: Mercè López Ferran y Miguel Artiach
Alberto Pardo y Daniel-Aníbal Garcia
- 11:30 – 12:00 h **Pausa café-networking**
- 12:00 – 12:15 h **Presentación actuaciones y proyectos Foro Excelencia en Sanidad**
(Miquel Romero i Grané)
- 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**
- 13:50 – 14:00 h **Clausura**

Agenda

- 9:30 – 9:45 h **Inauguración. Bienvenida y apertura institucional.**
(Fernando Prados Roa, Ignacio Babé y Joseba Andoni Barroeta)
- 9:45 – 10:15 h **Conferencia “Customer experience”**
(Ignacio Herrero Mendoza)
- 10:15 – 11:30 h **Debate 2X2: Experiencias calidad percibida – Sanidad-Servicios**
Equipo Sanidad: Rosa Pla Mestre y Marta del Olmo
Equipo Servicios: Mercè López Ferran y Miguel Artiach
Alberto Pardo y Daniel-Aníbal Garcia
- 11:30 – 12:00 h **Pausa café-networking**
- 12:00 – 12:15 h **Presentación actuaciones y proyectos Foro Excelencia en Sanidad**
(Juan Ferrándiz y Miquel Romero i Grané)
- 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**
- 13:50 – 14:00 h **Clausura**

Premios Buenas Prácticas 2017

- LEAN MANAGEMENT Y AMFE EN LA PRÁCTICA CLÍNICA.
GESTIÓN EFICIENTE DEL CÓDIGO ICTUS
HOSPITAL UNIVERSITARI MÚTUA TERRASSA  **Mútua Terrassa**
- MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE LOS PACIENTES EN LOS
SERVICIOS DE URGENCIAS
QUIRÓNSALUD 
- MEJORA DE LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS
RECURSOS HUMANOS DE LA UNIDAD DE CELADORES
HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS 

Premios Buenas Prácticas 2017

MEJORA DE LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS
RECURSOS HUMANOS DE LA UNIDAD DE CELADORES

HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS



Premios Buenas Prácticas 2017

MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE LOS PACIENTES
EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS

QUIRÓNSALUD



Premios Buenas Prácticas 2017

LEAN MANAGEMENT Y AMFE EN LA PRÁCTICA CLÍNICA.
GESTIÓN EFICIENTE DEL CÓDIGO ICTUS

HOSPITAL UNIVERSITARI MÚTUA TERRASSA







Mútua Terrassa

Agenda

- 9:30 – 9:45 h **Inauguración. Bienvenida y apertura institucional.**
(Fernando Prados Roa, Ignacio Babé y Joseba Andoni Barroeta)
- 9:45 – 10:15 h **Conferencia “Customer experience”**
(Ignacio Herrero Mendoza)
- 10:15 – 11:30 h **Debate 2X2: Experiencias calidad percibida – Sanidad-Servicios**
Equipo Sanidad: Rosa Pla Mestre y Marta del Olmo
Equipo Servicios: Mercè López Ferran y Miguel Artiach
Alberto Pardo y Daniel-Aníbal Garcia
- 11:30 – 12:00 h **Pausa café-networking**
- 12:00 – 12:15 h **Presentación actuaciones y proyectos Foro Excelencia en Sanidad**
(Miquel Romero i Grané)
- 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**
- 13:50 – 14:00 h **Clausura**

Trayectoria - Buenas Prácticas 2017

- CAMINO HACIA LA EXCELENCIA
HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA 
- LA GESTIÓN PARA EL COMPROMISO DE LOS PROFESIONALES
HOSPITAL PLATÓ 
- DESPLIEGUE ESTRATÉGICO EN EXCELENCIA, CALIDAD Y SEGURIDAD DE PACIENTE
BENITO MENNI CASM 
- MEJORA EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE
UNION DE MUTUAS 

Seleccionados Buenas Prácticas 2017

- VERIFICACIÓN POR CERTIFICADORA EXTERNA DEL SISTEMA DE METODOLOGÍA Y CÁLCULO DE LOS INDICADORES PUBLICADOS EN LA WEB DE CENTRO MÉDICO EL CARMEN
CENTRO MÉDICO EL CARMEN

- ESCUELA DE SALUD
CESMA

- CREACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL GRUPO DE APOYO A LA IMS (INCAPACIDAD, MUERTE Y SUPERVIVENCIA) Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA REDUCIR LAS PRESTACIONES POR ESTE CONCEPTO MEJORANDO LA ATENCIÓN OFRECIDA A NUESTROS PACIENTES
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE

- MEJORA EN EL CIRCUITO DE DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE HBA1C PARA LOS PACIENTES CON DIABETES MELLITUS TIPO 1 ATENDIDOS EN LAS CONSULTAS DE ENDOCRINOLOGÍA DEL HOSPITAL DE GETAFE
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE

- INCORPORACIÓN DEL PRIMER COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL EN UN CENTRO PRIVADO DE REPRODUCCIÓN ASISTIDA
CLINICA TAMBRE

- MINIMIZACIÓN DE LOS ERRORES DE MEDICACIÓN
BENITO MENNI CASM

- SATISFACCIÓN LABORAL Y DESGASTE PROFESIONAL
GERENCIA DE ASISTENCIA SANITARIA DE SORIA

- PROYECTO DE HUMANIZACIÓN “CUIDAR CON EL CORAZÓN”
HOSPITAL ASEPEYO COSLADA

- CAMINO DE CERVANTES
• CONSEJO ASESOR DE PACIENTES
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE TORREJÓN

- SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DE LOS RECURSOS ASISTENCIALES DE URGENCIA Y EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIA
• "FORMACION EN SOPORTE VITAL BASICO A LA POBLACIÓN GENERAL"-RCP-
SUMMA 112


Finalistas Buenas Prácticas 2017

- CONSULTA DE APOYO AL ALTA PARA LAS MADRES Y BEBÉS NACIDOS EN EL HOSPITAL DE GETAFE
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE






- LA INTEGRACIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS COMO GARANTÍA DE EFICIENCIA
BANC DE SANG I TEIXITS



- GESTIÓN INTEGRAL EN LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS HERIDAS CRÓNICAS Y SU IMPACTO EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE
HOSPITAL PLATÓ



Premios Buenas Prácticas 2017

- LEAN MANAGEMENT Y AMFE EN LA PRÁCTICA CLÍNICA.
GESTIÓN EFICIENTE DEL CÓDIGO ICTUS
HOSPITAL UNIVERSITARI MÚTUA TERRASSA  **Mútua Terrassa**
- MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE LOS PACIENTES EN LOS
SERVICIOS DE URGENCIAS
QUIRÓNSALUD 
- MEJORA DE LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS
RECURSOS HUMANOS DE LA UNIDAD DE CELADORES
HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS 

Agenda

- 9:30 – 9:45 h **Inauguración. Bienvenida y apertura institucional.**
(Fernando Prados Roa, Ignacio Babé y Joseba Andoni Barroeta)
- 9:45 – 10:15 h **Conferencia “Customer experience”**
(Ignacio Herrero Mendoza)
- 10:15 – 11:30 h **Debate 2X2: Experiencias calidad percibida – Sanidad-Servicios**
Equipo Sanidad: Rosa Pla Mestre y Marta del Olmo
Equipo Servicios: Mercè López Ferran y Miguel Artiach
Alberto Pardo y Daniel-Aníbal Garcia
- 11:30 – 12:00 h **Pausa café-networking**
- 12:00 – 12:15 h **Presentación actuaciones y proyectos Foro Excelencia en Sanidad**
(Miquel Romero i Grané)
- 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**
- 13:50 – 14:00 h **Clausura**

Sellos de Excelencia EFQM



EFQM[®]



AENOR



Sellos de Excelencia EFQM



Agència
de Salut Pública



Sellos de Excelencia EFQM

**caser**
residencial



Sellos de Excelencia EFQM



Sellos de Excelencia EFQM



Health
Diagnostic



Sellos de Excelencia EFQM



Hermanas
Hospitalarias

HOSPITAL MARE DE DÉU DE LA MERCÈ



Sellos de Excelencia EFQM



Germanes
Hospitalàries

HOSPITAL SAGRAT COR



Sellos de Excelencia EFQM



Sellos de Excelencia EFQM



 **Comunidad de Madrid**



Sellos de Excelencia EFQM



Hospital Universitario
de Getafe

 Comunidad de Madrid



Sellos de Excelencia EFQM



Sellos de Excelencia EFQM



Sellos de Excelencia EFQM



Sellos de Excelencia EFQM



MUTUA
DE ACCIDENTES
DE CANARIAS



Sellos de Excelencia EFQM



Mutua
Montañesa



Sellos de Excelencia EFQM



Sellos de Excelencia EFQM

 **Unimat**
prevención





Agència de Salut Pública



hospiten



Health Diagnostic



Hermanas Hospitalarias
HOSPITAL MARE DE DÉU DE LA MERCÈ



Germanes Hospitalàries
HOSPITAL SAGRAT COR



HOSPITAL EL BIERZO



Hospital Universitario Infanta Elena

Comunidad de Madrid



Hospital Universitario de Getafe

Comunidad de Madrid



Hospital Universitario Fundación Alcorcón

Comunidad de Madrid



Hospital Universitario Infanta Cristina

Comunidad de Madrid



MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS



Mutua Montañesa



AENOR



Agenda

- 9:30 – 9:45 h **Inauguración. Bienvenida y apertura institucional.**
(Fernando Prados Roa, Ignacio Babé y Joseba Andoni Barroeta)
- 9:45 – 10:15 h **Conferencia “Customer experience”**
(Ignacio Herrero Mendoza)
- 10:15 – 11:30 h **Debate 2X2: Experiencias calidad percibida – Sanidad-Servicios**
Equipo Sanidad: Rosa Pla Mestre y Marta del Olmo
Equipo Servicios: Mercè López Ferran y Miguel Artiach
Alberto Pardo y Daniel-Aníbal Garcia
- 11:30 – 12:00 h **Pausa café-networking**
- 12:00 – 12:15 h **Presentación actuaciones y proyectos Foro Excelencia en Sanidad**
(Miquel Romero i Grané)
- 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**
- 13:50 – 14:00 h **Clausura**

Clausura

- Dr. Alberto Pardo
Coordinador Foro Excelencia en Sanidad
Subdirector General de Calidad Asistencial en la
Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid
- D. Ignacio Babé
Secretario General Club Excelencia en Gestión



Documentación de la jornada Reinventar la Gestión Sanitaria



Disponible en **ÁGORA CEG** www.agoraceg.org

www.clubexcelencia.org

La competitividad en tu mano

