



II Seminario Internacional de Experiencia del Paciente

Barcelona, 28 de octubre de 2021



El jueves **28 de octubre de 2021** tendrá lugar en Barcelona, en el [Hospital Quirónsalud Barcelona](#), la segunda edición del **Seminario Internacional de Experiencia del Paciente**.

Este año presentaremos modelos y estrategias de centros de excelencia, facilitando así el aprender de los mejores y, en especial, fomentar el impulso de uno de los ejes de transformación del sector, con gran impacto en la experiencia del paciente y acelerado por la pandemia, el denominado **gran vuelco digital**. Se ha constatado, por ejemplo, una intensificación de la telemedicina, con disminución de la presencialidad, y con resultados muy esperanzadores sobre la experiencia del paciente.

Tenemos la seguridad de que nuestros **ponentes**, poseedores de experiencias muy diversas en cuanto a sectores de actividad, regiones y culturas empresariales se refiere, **lograrán despertar un gran interés**.

El programa incluye una primera conferencia sobre ***cómo mejorar la experiencia del paciente en un centro médico académico en la era de la Telesalud y con una pandemia mundial***, a cargo de la **Dra. Inga Lennes**, Vicepresidenta Sénior de Excelencia y Mejora de la Práctica Clínica del **Massachusetts General Hospital**, considerado uno de los mejores hospitales del mundo y que cuenta con el programa de investigación hospitalaria más importante de los Estados Unidos centrado en las necesidades de los pacientes.

La segunda conferencia será desarrollada por el **Sr. Brian Solis**, un brillante conferenciante internacional especialista en el **impacto de la innovación** en la sociedad y las empresas, y reconocido **ciber-antropólogo con una visión futurista** del ser humano y las máquinas.

Para la tercera conferencia contaremos con la participación del **Sr. Gary Waymire**, Director de la Oficina de Transformación de **Kaiser Permanente International**, que es un visionario planificador de modelos de negocio, **especialista en liderar iniciativas enfocadas en la innovación y el diseño para la creación de soluciones que satisfagan las necesidades de los pacientes**.

El segundo bloque de la sesión lo ocupará una **mesa redonda** con el título ***Experiencia del Empleado, elemento crítico para la Experiencia del Cliente***, durante la cual la **Sra. Belén Moreu**, Directora Sénior de Recursos Humanos para el Sudoeste de Europa en PepsiCo y la **Sra. Esther Estepa**, Directora Corporativa de Talento y Experiencia de Empleado en Quirónsalud, enfrentarán las visiones de dos organizaciones muy diferentes, **PepsiCo y Quirónsalud**, en el campo de la experiencia del empleado y su impacto en la experiencia del cliente y del paciente, respectivamente.

El seminario finalizará con la entrega de los **Premios a las Mejores iniciativas en Experiencia del Paciente**.

En esta ocasión, debido a la pandemia, contaremos con un **aforo limitado de público**. En cualquier caso, para aquellos que no puedan desplazarse, y los que por limitación de aforo no puedan estar en persona, podrán seguir la retransmisión de las conferencias en directo, por streaming, a través de una **plataforma virtual 3D**, en la que podrán vivir la misma experiencia (o mejor si cabe).





II Seminario Internacional de Experiencia del Paciente

Barcelona, 28 de octubre de 2021



PROGRAMA

(UTC+2h)

17:00-17:05

Bienvenida, introducción y presentación del Seminario

17:05-17:35

Primera Conferencia

Como mejorar la experiencia del paciente en un centro médico académico en la era de la Telesalud y con una pandemia mundial

Dra. Inga Lennes

Vicepresidenta Sénior de Excelencia y Mejora de la Práctica Clínica, Massachusetts General Hospital (Estados Unidos).

17:35-18:05

Segunda Conferencia

Explorando las mejores experiencias de los clientes para inspirar nuevas experiencias en los pacientes

Sr. Brian Solis

Conferenciante internacional especialista en el impacto de la innovación en la sociedad y las empresas, y reconocido ciber-antropólogo con una visión futurista del ser humano y las máquinas (San Francisco, Estados Unidos).

18:05-18:35

Tercera Conferencia

Innovando en el futuro de la asistencia sanitaria y el impacto en la experiencia del paciente.

Sr. Gary Waymire

Director de la Oficina de Transformación de Kaiser Permanente International.

18:35-19:10

Mesa redonda y debate

Experiencia del Empleado, elemento crítico para la Experiencia del Cliente

Sra. Belén Moreu

Directora Sénior de Recursos Humanos para el Sudoeste de Europa, PepsiCo.

Sra. Esther Estepa

Directora Corporativa de Talento y Experiencia de Empleado, Quirónsalud.

19:10-19:25

Clausura y entrega de Premios a las Mejores Iniciativas en Experiencia del Paciente