

Benvinguts a

La veu del pacient: L'èxit del model del Regne Unit



Barcelona
Fundació
benèfica **salut**

Fundació per la promoció d'hàbits de vida saludables





Agenda

12:10 Benvinguda

12:30 Presentació

Espanya, a un pas de l'excel·lència

Espanya Salut

Presentació de Jon Twinn (IWGC) i Greg Swarbrick (PHIN)

PREMs i PROMs, el cas d'èxit del Regne Unit

Per què Espanya Salut presenta aquesta iniciativa?

Impacte per a cada grup d'interès

13:00 Taula rodona: discussió d'un cas real

13:30 Brunch i networking

Espanya, a un pas de l'excel·lència

Espanya, un país molt avançat en l'àmbit sanitari.

Les opinions dels pacients es gestionen de manera interna als hospitals.



OPORTUNITAT

Podem transformar aquesta veu en un motor d'innovació i millora contínua?



España bate el récord de trasplantes con 6.464 en 2024 y encadena 33 años seguidos como líder mundial

Ene 16, 2025 | Actualidad



Espanya Salut



Luis Donoso

President de la Fundació Espanya Salut



Experts internacionales



Jon Twinn

Managing Director of

iWantGreatCare



Greg Swarbrick

Partnerships Director at

 **PHIN**

Regne Unit, un cas d'èxit

iWantGreatCare

PHIN

“Aprofitar el poder de la veu del pacient per transformar l'atenció mèdica”

iWantGreatCare és la plataforma independent **líder al món** per mesurar l'experiència i els resultats dels pacients.

“Promoure la transperència i ajudar a millorar la qualitat de la sanitat privada”

PHIN és una entitat sense ànim de lucre al Regne Unit, recolzada pel govern britànic i finançada pel sector privat.



Operant com el
“Tripadvisor de
l'excel·lència
sanitària”

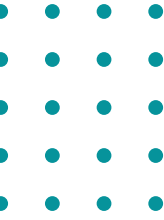
+7M de Ressenyes
2.5M de visites a l'any



8 anys publicant dades de PROMs
100% dels hospitals del Regne Unit amb
comentaris públics (NHS i privats)



PREMs i PROMs al Regne Unit, com funciona?



Públic i
pacients



Proveïdors de
salut



Recollida de
dades

PREMS

PROMS



Plataforma
d'anàlisi de dades



Publicació de
l'experiència i dels
resultats al web nacional



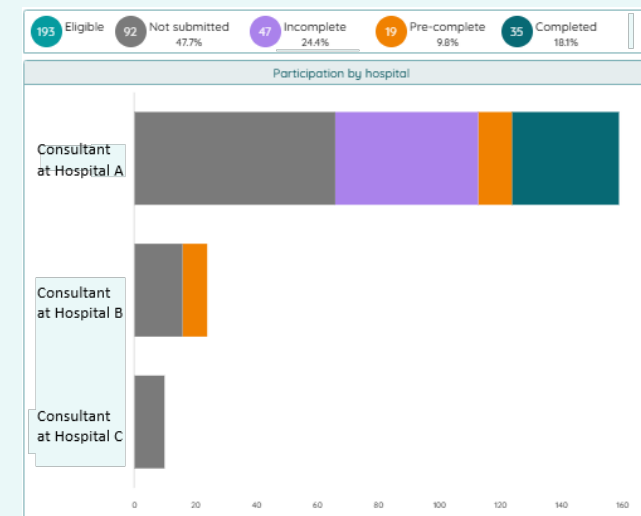
Regne Unit, un cas d'èxit

PROMS

Selected website period covers data from Jan 2023 - Dec 2023

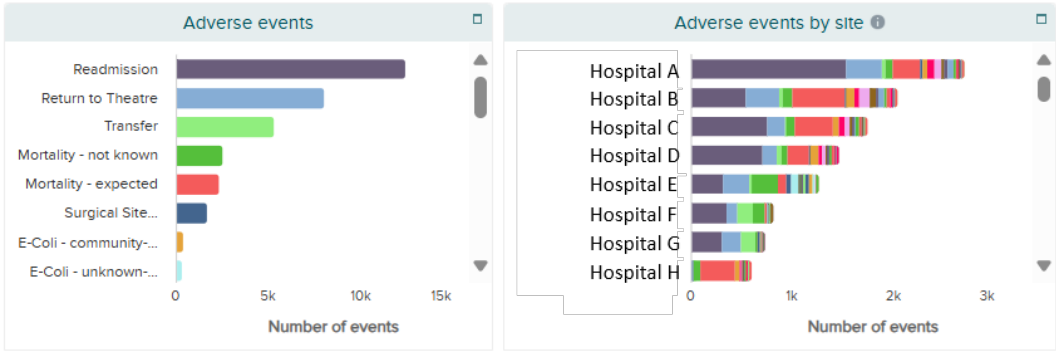
Nation	Procedure	Eligible procedures	Worsened %	Unchanged %	Improved %
United Kingdom	Cataract surgery	77,720	9.6	3.7	86.7
United Kingdom	Hip replacement (primary)	32,333	1.4	0.3	98.2
United Kingdom	Hip replacement (revision)	633	9.4	0	90.6
United Kingdom	Knee replacement (primary)	26,199	4.2	0.8	95
United Kingdom	Knee replacement (revision)	666	9.4	0	90.6

Quin percentatge de pacients informa de millores després d'aquests procediments?



Per a un consultor, quins hospitals recopilen PROMs per a mi? (També es pot mostrar el % de millores per centre)

Regne Unit, un cas d'èxit



Quins són els esdeveniments adversos més comuns i en quins hospitals es produeixen?

Infections

Selected website period covers data from Apr 2024 - Mar 2025

HCAI by Type						HCAI by Site						SSI by Procedure						SSI by Site					
Procedure	Sector	Infections	Infections For Which We Can Calculate Rate			Discharges For Which We Can Calculate Rate			SSI Percent			Procedure	Sector	Infections	Infections For Which We Can Calculate Rate			Discharges For Which We Can Calculate Rate			SSI Percent		
Hip replacement (primary)	IND	84	84			28,419			0.3			Hip replacement (primary)	IND	84	84			28,419			0.3		
Hip replacement (primary)	NHS PPU	2	2			1,880			0.1			Hip replacement (primary)	NHS PPU	2	2			1,880			0.1		
Hip replacement (primary)	Total	86	86			30,299			0.3														

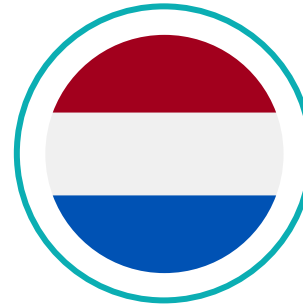
Per a un procediment, quina és la taxa nacional d'infecció com a referència comparativa?

Com ho estan fent els altres països?



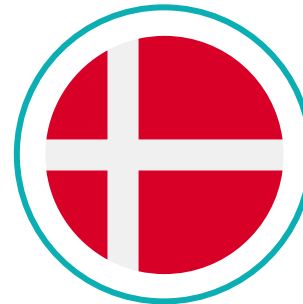
Regne Unit

PHIN: Private Healthcare
Information Network



Països Baixos

ZorgkaartNederland (Mapa
d'Atenció dels Països Baixos)



Dinamarca

Sundhed.dk (El Portal de
Salut Danès)

Per què Espanya Salut presenta aquesta iniciativa?



Existeix un **gran mercat** que **busca aquesta informació**: els pacients



Millora contínua de la qualitat assistencial en el sector



PREMs com a font de dades **valuable** per a metges i hospitals



Oportunitat d'incrementar el valor dels hospitals públics a nivell internacional

Impacte directe: Millorar la qualitat per a cada grup d'interès



Professionals sanitaris

Reputació professional
basada en la confiança real



Sistema sanitari

Transparència que impulsa
l'eficiència i la credibilitat



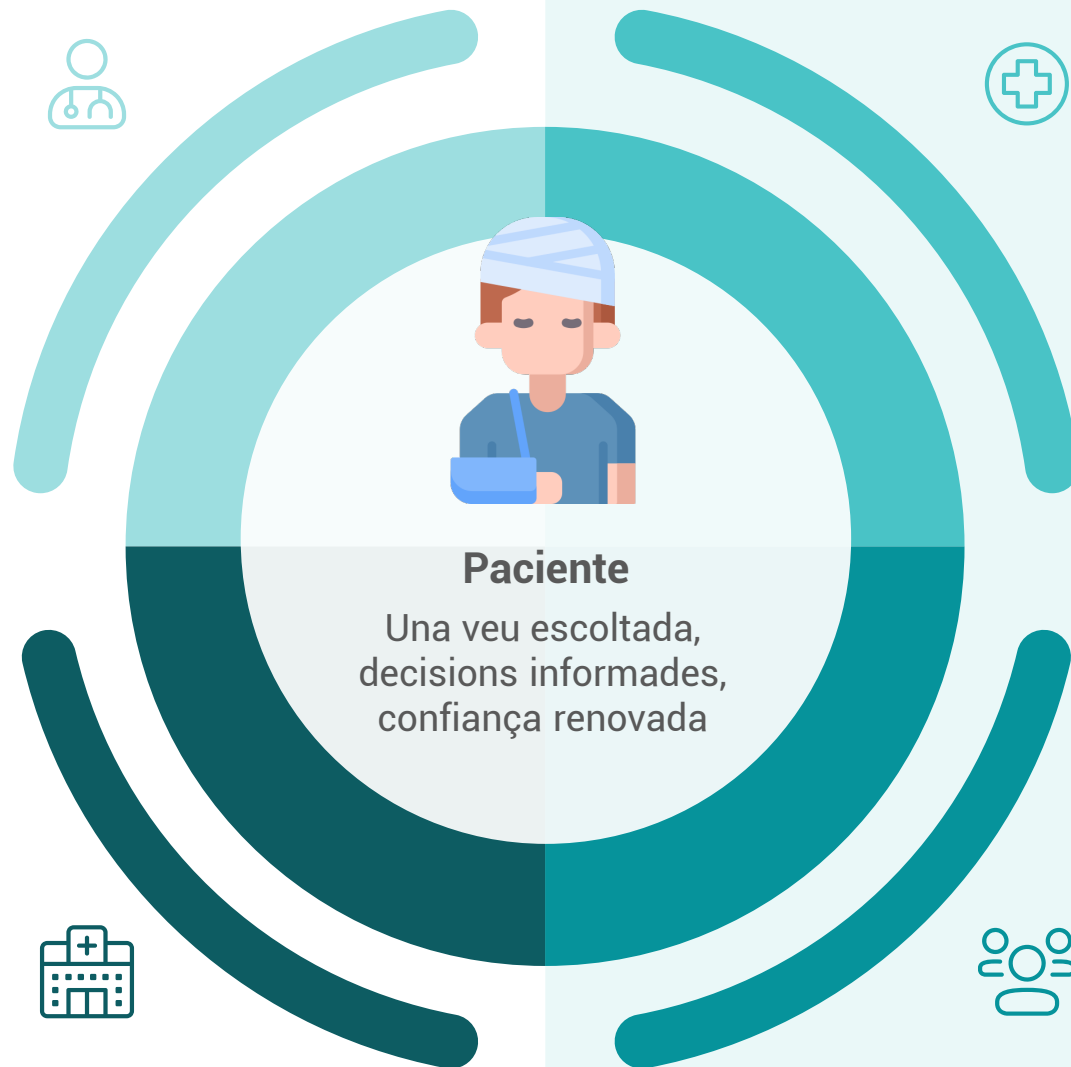
Hospitals

Millora contínua i lideratge en
qualitat assistencial



Societat / Comunitat:

Participació activa en la
millora sanitària



Impacte en els hospitals públics

✅ **Més legitimitat i confiança ciutadana**

Transparència real que demostra compromís amb la qualitat i la rendició de comptes.

📊 **Gestió basada en dades i evidència**

Informació directa dels pacients que orienta polítiques, recursos i prioritats assistencials.

🌱 **Cultura de millora contínua**

Els equips sanitaris disposen de feedback estructurat per aprendre, innovar i millorar l'atenció.

🏆 **Reputació institucional enfortida**

El sistema públic es consolida com a referent de transparència i excel·lència clínica a nivell nacional.

💬 **Participació activa del pacient**

Els ciutadans esdevenen aliats de la millora, enfortint el vincle entre sistema i societat.



Round table



| Barcelona |
Fundació
benèfica **salut** |

Fundació per la promoció d'hàbits de vida saludables



Subscripció estàndard per a informes i quadres de comandament
Sistema escalonat en funció de la mida de l'hospital



Tipus d'hospital	Quota mensual estàndard	Quota mensual "early adopter"
HOSPITALS TIER 1 (>300 llits)	1.355 € / mes	813 € / mes
HOSPITALS TIER 2 (Entre 101 i 299 llits)	1.205 € / mes	723 € / mes
HOSPITALS TIER 3 (<100 llits)	625 € / mes	375 € / mes

Valor per a la institució: del dada a l'acció

- ✓ Experiència del pacient en temps real amb estadístiques i tendències
- ✓ Cerques de paraules clau que identifiquen el sentiment del pacient
- ✓ Anàlisi demogràfica per identificar desigualtats en l'atenció
- ✓ Anàlisi amb IA de tots els comentaris recollits per temes
- ✓ Comparativa interna entre els diferents serveis de l'hospital
- ✓ Benchmarking regional, nacional i internacional respecte a altres hospitals

Subscripció estàndard per a la recollida de dades
Sistema escalonat en funció de la mida de l'hospital



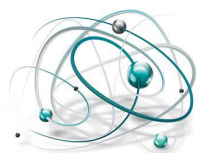
Tipus d'hospital	Quota mensual estàndard	Quota mensual "early adopter"
HOSPITALS TIER 1 (>300 llits)	895 € / mes	537 € / mes
HOSPITALS TIER 2 (Entre 101 i 299 llits)	795 € / mes	477 € / mes
HOSPITALS TIER 3 (<100 llits)	625 € / mes	375 € / mes

Valor per a la institució: de la dada a l'acció

- ✓ Enquestes personalitzades
- ✓ Compatibilitat amb NPS, valoració de 5 estrelles i escales Likert multipunt.
- ✓ Àmplia varietat de recollida de dades, incloent SMS, codi QR, tauletes i web.
- ✓ Possibilitat de respondre als comentaris dels pacients.
- ✓ Integració amb els sistemes d'història clínica electrònica.
- ✓ Alertes en temps real per al personal sanitari.



Gràcies



| Barcelona |
Fundació **salut**
benèfica

Fundació per la promoció d'hàbits de vida saludables

