



INFO SALUD

INFORMACIÓN

INFORMACIÓN

PRENSA  
IBÉRICA

Rafa Arjones



«Infosalud: la sanidad que viene» contó con la presencia de Concha Giner, Verónica Zamora y M<sup>a</sup> Jesús Cano, quienes debatieron sobre los retos de la sanidad en una mesa redonda moderada por Victoria Ferrá.

# La sanidad que viene: más digital, más humana y centrada en el paciente

El foro Infosalud reúne a responsables sanitarios públicos y privados para analizar cómo la IA, el uso del dato y la experiencia asistencial están redefiniendo una atención más accesible, personalizada y eficiente

MAR VIVES

La experiencia del paciente se ha convertido en uno de los grandes ejes de transformación de la sanidad privada. Así quedó patente en el foro «Infosalud: la sanidad que viene», celebrado ayer en el Club INFORMACIÓN, en el que participaron Concha Giner, directora médica de HLA Vistahermosa; Verónica Zamora, responsable de Experiencia de Paciente del Hospital Quirónsalud Torreveja; y M<sup>a</sup> Jesús Cano, directora médica de los Hospitales Vithas Alicante.

Bernardo Valdivieso, secretario autonómico de Planificación, Información y Transformación digi-

tal, defendió durante su discurso de apertura que «la sanidad que viene ya no es un concepto abstracto», sino una realidad hacia la que avanzan administraciones, proveedores y salud pública. A su juicio, la ciudadanía demanda una atención «más accesible, eficiente y sostenible», en la que la tecnología «no es nada más que una herramienta», afirmó, para impulsar una transformación organizativa que permita una sanidad «más precisa, más accesible y más humana».

El secretario autonómico explicó que la estrategia de la Comunidad Valenciana se apoya en cuatro pilares: el dato, la transformación de procesos, la inteligencia artificial y la experiencia del ciudadano. En este sentido,

subrayó que el dato debe ser «360 grados alrededor del ciudadano», interoperable y de calidad. También destacó que la inteligencia artificial debe aplicarse con garantías y orientarse a «más capacidad preventiva, más capacidad diagnóstica» y tratamientos personalizados. Para Valdivieso, «la experiencia del ciudadano será uno de los grandes indicadores de valor de los próximos años».

## La experiencia del paciente

Concha Giner defendió que la relación con el paciente se juega en momentos clave. «Hay tres momentos mágicos donde puedes ganarlo o perderlo», afirmó. El primero, explicó, es el diagnóstico, especialmente cuando se co-

## La IA es una herramienta que otorga más capacidad preventiva y diagnóstica

munican malas noticias: «En ese momento ni la tecnología ni si quiera el conocimiento médico te van a ayudar mucho. Lo que te ayuda es la empatía». También señaló la importancia de reducir la burocracia y de hacer que el paciente «se sienta protagonista de su película».

En esa misma línea, Verónica Zamora subrayó que «la experiencia del paciente ya no se limita úni-

camente al acto de la consulta, sino que es un proceso transversal que abarca toda la relación con el hospital: comienza desde el primer contacto del paciente con el centro y continúa en cada interacción a lo largo de su recorrido asistencial». La responsable de Experiencia de Paciente del Hospital Quirónsalud Torreveja destacó además que en la entidad se trabaja para que la transformación digital permita optimizar procesos y liberar tiempo al profesional, favoreciendo así una atención más cercana, humana y personalizada.

M<sup>a</sup> Jesús Cano coincidió en que la relación médico-paciente ha cambiado de forma profunda. «Venimos de una relación muy paternalista», señaló, mientras



que hoy «el paciente tiene voz y voto en su enfermedad». Para la directora médica de Vithas Alicante, la clave está en respetar esa libertad y entender que la decisión clínica no depende solo del conocimiento o la tecnología, sino también «del acompañamiento y del respeto a las decisiones que toma el paciente».

El debate abordó también el impacto de la información disponible en internet. Giner defendió que el paciente informado debe ser escuchado, pero también orientado: «La medicina no es global, es personalizada. No es igual lo que me pase a mí que lo que le pase a otra persona». Por eso, añadió, el profesional debe explicar las alternativas y ayudar al paciente a participar en «su historia».

### La excelencia sanitaria no depende solo del resultado clínico, sino también de la escucha y del acompañamiento

### Las ponentes abogaron por la necesidad de una historia clínica única en beneficio del paciente

Respecto a los indicadores, la directora médica de HLA Vistahermosa recordó que los hospitales manejan numerosos datos clínicos y de satisfacción, pero destacó además el valor de la confianza. En HLA Vistahermosa, dijo, se cuida desde el primer contacto: «Queremos que nos conozcan como si ya hubieran venido», a través de herramientas digitales, vídeos, información sobre profesionales y circuitos accesibles. También puso en valor la estabilidad de la plantilla, donde el 70% lleva más de 20 años en el hospital. «Todo ello contribuye a generar mucha confianza».

Zamora explicó que la experiencia del paciente debe impregnar todo el hospital y no funcionar como un departamento aislado. En Quirónsalud Torreveja, destacó la figura de los informadores de salud, profesionales que acompañan al paciente desde su llegada y reportan en tiempo real lo que ocurre. «Escuchamos al paciente, pero también a los trabajadores del hospital, que son quienes están mano a mano cada día con ellos», afirmó.



**«Nos basamos en el dato, la transformación de procesos, la IA y la experiencia del ciudadano»**

**BERNARDO VALDIVIESO**  
SECRETARIO AUTONÓMICO DE PLANIFICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL



**«La empatía es fundamental en la relación con el paciente, sobre todo durante el diagnóstico»**

**CONCHA GINER**  
DIRECTORA MÉDICA DE HLA VISTAHERMOSA



**«La innovación solo tiene sentido si mejora realmente la experiencia del paciente»**

**VERÓNICA ZAMORA**  
RESPONSABLE EXPERIENCIA DE PACIENTE HOSPITAL QUIRONSALUD TORREVEJA



**«Es necesario respetar la libertad individual y entender que la decisión clínica no depende solo del conocimiento o la tecnología»**

**M<sup>re</sup> JESÚS CANO**  
DIRECTORA MÉDICA DE LOS HOSPITALES VITHAS ALICANTE

Para Cano, resultado clínico y experiencia son inseparables. «El resultado clínico lo damos por entendido», indicó. Lo que marca la diferencia es que el paciente y su familia «se sientan escuchados y ayudados en un entorno que muchas veces resulta complejo y hostil». En Vithas, explicó, las asistentes de apoyo al paciente ayudan a que los circuitos sean más comprensibles.

La tecnología fue otro de los grandes temas. Giner defendió que no debe verse como una barrera, sino como una aliada, aunque advirtió que debe adaptarse a cada perfil y edad del paciente, haciendo alusión a las personas mayores. Por su parte, Zamora destacó que «con toda tecnología que implantamos medimos el impacto que tiene en la experiencia de nuestros pacientes. En Quirónsalud entendemos que la innovación solo tiene sentido si mejora realmente la experiencia del paciente; por eso, toda tecnología que implantamos va acompañada de una evaluación constante de su impacto en las personas».

El foro, que estuvo moderado por Victoria Ferrá, cerró con una reflexión compartida sobre la necesidad de una historia clínica única. Giner fue tajante sobre este asunto al asegurar que «la historia clínica nos salva». A su juicio, disponer de una información sanitaria común, accesible en centros públicos y privados cuando exista atención asistencial, evitaría pruebas duplicadas, ahorraría recursos y reforzaría la seguridad del paciente. Su compañera Cano respaldó esa idea y calificó de «sin sentido» que los sistemas no estén plenamente conectados. Una conclusión que resumió el espíritu del encuentro: la sanidad del futuro será más tecnológica, pero solo será excelente si también es más humana, accesible y coordinada. ■



Enrique de Madaria, coordinador de la Unidad Biliopancreática del hospital Dr. Balmis. | Rafa Arjones

## Enrique de Madaria: «Si los profesionales crecen, la atención al paciente será mayor»

El Dr. Enrique de Madaria, coordinador de la Unidad Biliopancreática del hospital Dr. Balmis y subdirector científico adjunto de ISABIAL, protagonizó la primera ponencia del foro y centró su intervención en el crecimiento de los profesionales sanitarios como motor de mejora asistencial, de innovación y de prevención del desgaste profesional. «Si vuestros profesionales crecen y ayudáis a que crezcan, la atención al paciente y la felicidad del conjunto será mayor», señaló.

Desde una intervención muy personal, repasó cómo su vocación médica nació en la infancia y cómo la investigación se convirtió después en una vía para transformar la práctica clínica. Uno de los ejemplos más destacados fue el ensayo clínico internacional impulsado desde Alicante sobre pancreatitis aguda, en el que retomó una pregunta científica que ya había abordado años antes: qué tipo de fluidoterapia resulta más adecuada para estos pacientes.

Tras una primera investigación con 40 pacientes, Madaria explicó que su equipo decidió dar un salto de escala y liderar un estudio mucho más ambicioso. «Hicimos 800 pacientes y hemos logrado juntar a 47 centros de 18 países», afirmó. Según destacó, se trata «del ensayo clínico mayor que se ha hecho en pancreatitis aguda hasta ahora en la historia» y también el más internacional.

El trabajo, nacido en Alicante, ha recibido ya reconocimiento en foros científicos de primer nivel. Madaria recordó que fue elegido «el mejor trabajo de la sesión» en el Congreso Europeo de Páncreas celebrado en Estambul y uno de los seis mejores trabajos de gastroenterología en Chicago. Para el especialista, este tipo de logros demuestra que la investigación colaborativa puede situar a los profesionales y a las instituciones en una posición de referencia internacional.

Su mensaje final fue que crecer profesionalmente exige entusiasmo, valentía, trabajo en equipo y apoyo institucional. «Todo el mundo puede crecer profesionalmente», concluyó, siempre con un objetivo último: «Servir a los pacientes y a la sociedad». ■