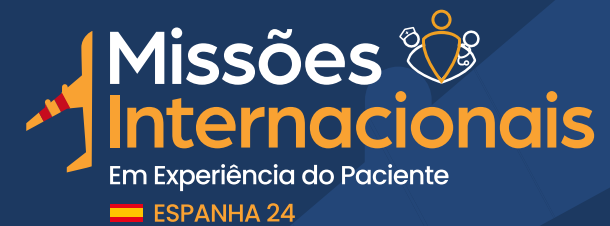


Missão Internacional de Experiência do Paciente 2024 – Espanha

10 a 15 de Novembro



Realização e Idealização



Curadoria



Parceira



Nossa Missão de Experiência do Paciente ao velho continente irá te surpreender.

Desde 2018 levamos à Espanha grupos de profissionais da saúde (médicos, enfermeiros, administradores e pesquisadores), para uma imersão nas boas práticas e modelos de gestão focados em Experiência do Paciente.

E para 2024 preparamos um programa especial com um grupo de participantes do Brasil e México, o que proporcionará uma troca de experiências entre gestores destes Países. Teremos ainda, 5 dias de visitas técnicas monitoradas com trocas de experiências em diferentes instituições hospitalares em Madrid e Barcelona, além de um workshop com o IEXP – Instituto de Experiência de Pacientes da Espanha.

Nesta Missão, vocês conhecerão a implantação de projetos, dificuldades e melhores práticas em hospitais reconhecidos e

premiados, filantrópicos, públicos e privados da Espanha, gerando insights para inovação no jeito de acolher, assistir e promover a centralidade no paciente.

Em seguida apresentaremos toda a programação que começará no dia 10 de novembro (domingo), com um encontro de boas vindas, quando vamos discutir a programação da semana que será intensa.

Com o objetivo de facilitar a operação logística, pois teremos uma agenda “non stop” de atividades, todos os almoços estão agendados para o grupo e as noites serão livres para que possam aproveitar da melhor forma possível.

Teremos ainda o nosso jantar de encerramento, com entrega de Certificados em Barcelona na 6ª. feira, dia 15 de novembro.

Serão dias muito ricos de informação, aprendizado, troca de conhecimentos e networking.

Temos certeza que essa vivência será transformadora.

Com carinho,

Kelly Rodrigues – CEO Patient Centricity Consulting



Objetivos da nossa Missão



Formar gestores em Experiência do Paciente.



Benchmarking entre os participantes da Missão (Brasil/México).



Compartilhar conhecimentos técnicos e experiências internacionais (melhores práticas, dificuldades, principais resultados qualitativos e quantitativos, desafios vivenciados).



Incorporar novos modelos de governança, gestão e qualidade na atenção centrada no Paciente.



Acessar diretamente profissionais que desenvolvem projetos pioneiros na Europa.



Entender os problemas reais de implantação de um projeto de experiência em outro país e caminhos para solucioná-los.



Promover networking com hospitais de ponta na Espanha.



Capacitar os participantes em experiência do paciente com vivências no contexto de hospitais filantrópicos, públicos e privados em Instituições espanholas.



Conhecer mais sobre a 1ª Certificação do Mundo focada exclusivamente em Experiência do Paciente – Patients First.

Vamos conhecer de perto hospitais líderes em Experiência do Paciente no mundo.

Programação Prévia (sujeita a ajustes).



Grupo
Quirón Salud
(Madrid)



Hospital
Universitário
Infanta Leonor
(Madrid)



Hospital de
Guadarrama
(Madrid)



Hospital Geral de
Granollers
(Barcelona)



Hospital de la Santa
Creu i San Pau
(Barcelona)



Hospital Sant Joan
de Déu
(Barcelona)

Mais Informações: relacionamento@patientcc.com



Visita ao Olympia Salud Grupo Quirón Salud

Olympia é parte do Grupo Quirónsalud, é um projeto único na Espanha que combina a essência da Quirónsalud e seu cuidado centrado na pessoa com foco nas novas tendências de saúde e na preservação da saúde física, mental e emocional.

O objetivo desse Centro é fornecer serviços de saúde que inspirem as pessoas a darem a melhor versão de si mesmas, seja física, mental ou emocional, combinando prevenção, inovação e esporte com serviços de saúde personalizados e sustentáveis.

Este inovador Centro faz parte do Quirónsalud Salud, que é o primeiro grupo hospitalar privado da Espanha com 44 hospitais, 70 centros de saúde e 6.652 leitos. Nos últimos anos tem passado por um complexo processo de aquisição e fusão com vários grupos hospitalares espanhóis e agora pertence ao grupo alemão Fresenius Helios.

Seus hospitais são conhecidos por seus altos padrões de qualidade assistencial. Em virtude de ter adquirido vários hospitais com culturas diferentes, Quirón tem diversos desafios. A Instituição implementou um Projeto Unificado de Experiência para as suas unidades de pronto atendimento com melhora significativa de diversos indicadores.

Neste encontro, vamos conhecer os desafios de todo o Grupo quanto implantação e sustentação da Experiência do Paciente, bem como visitaremos o Olympia Salud.



Atividades da visita:

- Apresentação institucional com Políticas e Práticas da Experiência do Paciente.
- Apresentação sobre a Implantação de PROM's e PREM's nos hospitais.
- Projetos Inovadores em Experiência do Paciente.
- Sessão final com as lideranças do Hospital.
- Visita ao Olympia Salud.

Visita ao Hospital Universitário Infanta Leonor

O Hospital é um centro de atendimento especializado gerido diretamente pelo Serviço de Saúde de Madrid e rege-se por um modelo de gestão misto, de colaboração público-privada, onde a gestão da equipe e dos serviços de saúde dependem da administração pública de Madrid, e os serviços não clínicos são administrados por uma empresa concessionária.

Paralelamente à intensa atividade assistencial, o Hospital tem uma forte vocação de investigação e está credenciado para o ensino desde 2010, contribuindo desde então para a formação de graduação e pós-graduação.

O Hospital possui diversos prêmios e reconhecimentos nacionais que avalizam a sua gestão e o empenho dos seus profissionais, como o Selo EFQM de Excelência Europeia 400+, TOP 20 Hospital Awards (sete edições entre 2010 e 2018), Prémio 'Enfermagem em Desenvolvimento' 2018, Prémio 'Best in class' 2016 pelo 'Melhor Projeto de Humanização dos Cuidados de Saúde', Prémio Sanitaria 2000 de Saúde da Comunidade de Madrid 2011 na categoria 'Gestão de Saúde', e Prémio Economia Médica 2010 na categoria 'Hospital público com melhor gestão mista', entre outros. O hospital atende mais de 300 mil habitantes e possui 300 leitos. Além disso, desenvolveu um projeto para um hospital sem paredes, onde os pacientes também possuem a assistência domiciliar.

O Plano Estratégico definido para o período 2021-2024 tem como primeira linha estratégica o Paciente, sua família e ambiente. Enquadram-se nesta linha os Projetos que o Departamento de Continuidade de



Hospital Universitario
Infanta Leonor





Cuidados lidera e desenvolve através da Gestão de Processos Integrados de Cuidados, incluindo a participação dos pacientes. Esta é a origem da Unidade de Experiência do Paciente que vocês conhecerão durante esta visita.

Uma das principais premissas que foram tidas em conta na concepção deste plano estratégico foi a inclusão na análise conjuntural da percepção das pessoas, tendo em conta a escuta ativa e a empatia, para conhecer a sua opinião e identificar as suas necessidades, de forma a poder oferecer atenção personalizada, valorizando a dimensão humana do cuidado em saúde.

Além disso, o hospital faz parte do II PLANO DE HUMANIZAÇÃO DOS CUIDADOS DE SAÚDE 2022-2025, do Ministério da Saúde, que tem como objetivo um plano estratégico para ajudar as instituições a cumprirem a sua missão e avançarem em

direção à sua visão, tendo em conta os seus valores, definindo objetivos e linhas de ação com base na análise da situação atual, com a identificação dos seus pontos fortes e áreas de melhoria, bem como enfrentando as suas ameaças e oportunidades.

Atividade da Visita:

- Apresentação da Estrutura Hospitalar e da Unidade de Experiência do Paciente.
- Projeto de Humanização – Ações realizadas e em acompanhamento.
- Métricas monitoradas.
- Projetos de sucesso.

Visita ao Hospital de Guadarrama

O Hospital de Guadarrama é um hospital público especializado em reabilitação funcional de enfermidades com deterioração física e/ou cognitiva.

Com 144 leitos, possui em sua maioria, um público de idosos. O Hospital é líder em iniciativas de experiência de pacientes, sendo uma referência por suas políticas de humanização.

Com numerosos prêmios, este é o primeiro hospital na Espanha que recebeu a certificação "Patients First" por ser uma organização de saúde plenamente centrada no paciente.

Atividades da visita:

- Apresentação Institucional do Hospital.
- Apresentação dos Projetos de Referência.
- Visita ao jardim terapêutico e a todas as instalações com projetos centrados no paciente.
- Apresentação do Plano de Recertificação Patients First.
- Sessão final com as lideranças do Hospital.



Visita ao Hospital Geral de Granollers (Barcelona)

O Hospital Geral Granollers é referência em qualidade e segurança a paciente, a instituição faz parte da Fundação Privada Granollers, um centro de saúde e assistência social, integrado ao sistema de utilidade pública da Catalunha. A Fundação integra ainda e Centro Geriátrico Adolfo Montaña.

O Hospital dispõe de uma linha de assistência a doentes e de uma linha de cuidados sócio-sanitários, tendo como missão oferecer serviços de saúde socializados e de excelência focados em melhorar o bem-estar das pessoas.

Há um grande esforço e investimento e área de pesquisa e inovação.

Atividades da visita:

- Apresentação Institucional do Hospital.
- Apresentação dos projetos de engajamento das pacientes.
- Estrutura forma de atuação da Área de Experiência do Paciente.
- Visita a Instituição.
- Sessão final com a liderança do Hospital.



Visita ao Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

(Hospital Novo e Centro Histórico)

O Hospital é um centro de alta complexidade que, com seis séculos de existência, representa a instituição hospitalar mais antiga do estado espanhol. A sua atuação centra-se principalmente em Barcelona e estende-se por toda a Catalunha, além de ter uma notável incidência no resto do Estado e uma destacada projeção internacional. Um novo hospital para um novo século. Com a chegada do século XXI, o Hospital de la Santa Creu i Sant Pau iniciou um importante processo que culminou naquela que é hoje a sua terceira localização desde o seu nascimento, há mais de 600 anos. O novo Hospital começou a ser construído no ano 2000 e em sua função assistencial, destacam-se múltiplas atividades, algumas delas consideradas referências em seu campo de atuação. Anualmente, são atendidos mais de 35.500 pacientes internados e cerca de 160.000 emergências. Mais de 460.000 atendimentos são recebidos anualmente em ambulatorios e mais de 97.000 usuários são atendidos no Day Hospital. Possui 135 pontos de Day Hospital, 548 leitos e 22 salas cirúrgicas.

O ensino realizado no Hospital tem um âmbito amplo: Unidade Docente da Faculdade de Medicina da Universidade Autônoma de Barcelona, Escola Universitária de Enfermagem, participação no programa de formação especializada em saúde, estadias formativas, formação contínua, etc.

A sua atividade no campo da investigação coloca-o como um dos centros hospitalares mais importantes da



Hospital de
la Santa Creu i
Sant Pau





Hospital de
la Santa Creu i
Sant Pau

Espanha, como comprovam o número de artigos publicados e o seu fator de impacto, o número e a qualidade dos projetos subsidiados e as bolsas obtidas. Desde 2009, os esforços do Instituto de Pesquisa e outras nove entidades em seu ambiente convergiram para a criação do Instituto de Pesquisa Biomédica Sant Pau (IIB Sant Pau), credenciado pelo Ministério de Ciência e Inovação desde o início de 2011.

O Hospital de la Santa Creu i Sant Pau é dirigido pelo Conselho de Curadores da Health Management Foundation, onde estão representados a Generalitat de Catalunya, a Câmara Municipal de Barcelona e o Arcebispado de Barcelona.

Buscando dar um salto tecnológico de alto impacto e melhorar a experiência do paciente ao longo de sua jornada terapêutica o hospital conta com diversas ações focadas na implantação e monitoramento de dispositivos cardíacos como marcapassos e

desfibriladores automáticos implantáveis (CDI), garantindo o gerenciamento e monitoramento remoto de pacientes.

Vamos conhecer o patrimônio histórico e também a parte nova, onde a inovação está pulsando com diversos projetos de digitalização na saúde.

Atividades da Visita:

- Experiência do usuário e inclusão de suas perspectivas em projetos.
- Projetos de Experiência do Paciente.
- Case Ritmcore – digitalização em saúde.
- Visita ao novo hospital.

Hospital San Joan de Déu Barcelona

(Barcelona)

O Hospital Sant Joan de Déu pertence a ordem religiosa de Sant Joan de Déu.

É um dos centros materno-infantil mais importantes da Europa por sua alta especialização, volume de atividade e liderança de seus profissionais em projetos de pesquisa e inovação. É um dos poucos hospitais da Espanha que conta com uma equipe específica de experiência de pacientes e design thinking.

Suas instalações são muito acolhedoras e inovadoras, utilizando humanização e tecnologia, permitindo que o paciente interaja e se sinta acolhido o tempo todo.

Atividades da visita:

- Apresentação Institucional do Hospital.
- Cases de Excelência na área de Experiência do Paciente.
- Roda de conversas com a Equipe de Experiência do Paciente.
- Visita a Instituição.



A missão começa no Brasil!

Teremos um workshop exclusivo para o grupo do Brasil, além de um encontro com o time do México prévio a Missão.

O workshop no Brasil será ministrado pela Patient Centricity Consulting do Brasil e você receberá um conteúdo robusto para que possa chegar na Espanha com conhecimentos sólidos no tema.

Programa:

- ✓ Conceito de experiência do paciente e as vantagens desse modelo para as Instituições de saúde.
- ✓ Principais drivers para implementar um projeto de Experiência de Pacientes nas Instituições.
- ✓ Como incorporar o enfoque da Experiência do Paciente na sua Organização e como implementar metodologias e técnicas para desenhar uma boa gestão da experiência.
- ✓ Tendências Mundiais em Experiência do Paciente.



Este workshop lhe dará o 1º Certificado da Missão!



Uma programação muito **especial** espera por **você!**

Na segunda-feira (11/11) das 10h às 17h estaremos reunidos para o Workshop: Como transformar a Experiência do Paciente usando dados, com Carlos Bezos Daleske – CEO do Instituto de Experiência de Paciente da Espanha.



**Este Workshop presencial lhe
dará o 2º Certificado da Missão!**

Carlos Bezos abordará temas como:

- As evidências científicas do real impacto e valor da experiência do paciente nas organizações de saúde;
- A experiência do paciente como um processo transversal.
- A experiência do paciente em qualidade assistencial e gestão hospitalar.
- Como usar a experiência do paciente para inovar e digitalizar: estudos de caso.
- A experiência do paciente em pesquisa em saúde e ensaios clínicos. O caso de testes em domicílio e remotos.
- A importância de métricas como PROMs e PREMs para a gestão da qualidade da saúde.
- Pacientes em primeiro lugar: a primeira certificação de experiência do paciente. O que avaliar?

Arrume a mala e embarque conosco nessa Missão que transformará seu modo de enxergar a Experiência do Paciente.



O que você precisa saber sobre:
Hospedagem, passagens, alimentação, turismo e acompanhantes.



Chegada: Programe-se para estar em Madrid até domingo (10/11) à tarde, a nossa missão começa no domingo à noite com um coquetel de boas-vindas para nos conhecermos e falarmos um pouco sobre o que acontecerá durante a semana. Nesta ocasião, serão convidados a estarem conosco os gestores das Instituições de Saúde que visitaremos em Madrid.



Partida: Programe-se para deixar a Espanha a partir do sábado (16/11) pois nossa agenda termina no dia 15/11 a noite com um jantar muito especial de encerramento.



Passagens áreas e traslado (aeroporto X hotel X aeroporto): Não estão inclusos em nosso pacote. Você pode contratar o serviço de nossa agência parceira. Lembrando que nos encontramos em Madri e nos despedimos em Barcelona.



Passagem Madrid x Barcelona e traslado (hotel x visitas x hotel): Esse transporte é por nossa conta, faremos esta viagem de trem na quinta-feira (14/11) pela manhã e todo transporte aos hospitais e restaurantes da programação será por nossa conta.



Hospedagem: Para facilitar a logística recomendamos a hospedagem nos hotéis credenciados: Hotel Riu Plaza España em Madrid e Hotel Condes de Barcelona. A Agência de Viagens credenciada é a LCA Viagens e Eventos, que possui pacotes para ajudá-lo. Você também pode usar uma agência de sua escolha e, em qualquer das opções, também ter a comodidade de estender ou antecipar sua viagem.



Alimentação: A alimentação será por conta de cada participante, agendaremos os restaurantes para que seja mais confortável para todo o grupo. O coquetel de boas-vindas e o jantar de encerramento farão parte de nossa programação e estão inclusos no valor da missão.



Turismo: Nossa semana será com foco nas visitas, portanto não teremos muito espaço para turismo. Podemos indicar ótimos lugares a serem visitados antes ou depois da Missão.



Acompanhantes: Não estão contemplados em nossa programação. Informe previamente a nossa equipe seu interesse em levar um acompanhante para que possamos orientá-lo melhor.

Quem Somos

Patient Centricity – Idealização e Realização

A Patient Centricity Consulting, fundada em 2015, é a primeira empresa especializada na experiência de pacientes no Brasil.

Estruturou ainda o 1º curso de formação no País, além da 1ª. Missão Internacional em Experiência do Paciente.

Recentemente sua fundadora, lançou o 1º. livro brasileiro sobre o tema: Experiência do Paciente: Como criar, implementar e gerir bem um Programa de Excelência em Experiência de Pacientes.

A empresa ajuda as Organizações que atuam na área da saúde a entender, transformar e aprimorar a experiência do paciente, contribuindo diretamente para o seu desenvolvimento contínuo e sustentável, oferecendo diversos serviços, como: Consultoria, Trilha de Desenvolvimento em Experiência do Paciente, Certificação em Experiência do Paciente, Missões Internacionais e a Comunidade PX com uma estrutura de serviços a disposição de seus participantes.

A Patient Centricity é parceira do Instituto de Experiência de Pacientes de Espanha, também líder no mercado europeu.



Quem Somos

Instituto de Experiência do Paciente - Curadoria

Somos a empresa líder e primeira organização dedicada especificamente à experiência do paciente na Espanha.

Com método de Certificação em Experiência do Paciente. Temos experiências comprovadas de sucesso nas áreas de saúde, indústria farmacêutica e tecnologia de saúde.

Nossos profissionais são médicos, antropólogos, especialistas em qualidade de atendimento, designers, farmacologistas e psicólogos, com vasta experiência no mundo da saúde e com conhecimento real e prático de ambientes médicos e pacientes.

Colaboramos com o Beryl Institute, o Spanish Patients Forum, Rey Juan Carlos University e a Patient Centricity Consulting no Brasil.



Quem Somos

Happy Clinic Ideas - Parceira

Desde a sua fundação em 2013, a Happy Clinic Ideas evoluiu de uma certificadora de qualidade e segurança em hospitais para se tornar a primeira consultoria no México especializada em atendimento centrado no paciente. Ao adotar modelos abrangentes que abraçam a inovação e a tecnologia, focamos em enriquecer a experiência do serviço.

Em 2023, aderimos à Aliança Internacional e colaboramos com o IEXP da Espanha e a Patient Centricity Consulting do Brasil. Nossa missão é revigorar o propósito na área da saúde, fundindo design thinking e tecnologia com uma abordagem genuinamente empática e personalizada. Trabalhamos lado a lado com profissionais de saúde e pacientes para criar ambientes de cuidado que curam, confortam e capacitam.



Adquira já o seu Passaporte para a Missão Espanha de Experiência do Paciente e embarque conosco.

Nossa Missão contempla:

- Transporte dos hotéis oficiais para as visitas e restaurantes programados;
- Visita as Instituições de Saúde em Madrid e Barcelona;
- Workshop de Formação em Experiência do Paciente;
- Workshop Como transformar a Experiência do Paciente usando dados (com certificado);
- Transporte de Madrid para Barcelona (trem bala);
- Coquetel de boas-vindas;
- Jantar de encerramento;
- Certificado de participação da VI Missão Espanha de Experiência do Paciente.

Política de Preços

€3.500,00

Para maiores esclarecimentos contate:
relacionamento@patientcc.com


Saiba mais: www.patientcc.com/missoes-internacionais





Missões Internacionais

Em Experiência do Paciente

 ESPANHA 24

Saiba Mais: www.patientcc.com/missoes-internacionais

Mais Informações: relacionamento@patientcc.com



Realização e Idealização



Curadoria



Parceira



Agência oficial

