

Missão Internacional de Experiência do Paciente

Missão 2028 - 21/05 à 26/05



Realização e Idealização



Real Data Insights.
Strategic Decisions.

Curadoria



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

Nossa Missão de Experiência do Paciente ao velho continente vai 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.

Reunimos participantes do Brasil, Portugal, México e de outros países da América Latina, o que proporciona uma troca de experiências entre gestores de diferentes países. São 5 dias de visitas técnicas monitoradas, com trocas de experiências em diferentes instituições hospitalares em Madrid e Barcelona, além de um workshop preparatório e participação em um evento internacional de Experiência do Paciente em Barcelona.

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.

Nosso programa começa com um tour pela cidade de Madrid, seguido de um jantar em uma Casa de Tapas, quando é apresentada a programação da semana, que é intensa.

Com o objetivo de facilitar a operação logística, pois a agenda é "non stop" de atividades, todos os almoços são agendados para o grupo e as noites são livres para que possam aproveitar da melhor forma possível.

Encerramos com um jantar de encerramento, com entrega de Certificados em Barcelona. São 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 Company



Objetivos da nossa Missão



Formar gestores em Experiência do Paciente.



Benchmarking entre os participantes da Missão.



Compartilhar conhecimentos técnicos e experiências internacionais (melhores práticas, dificuldades, principais resultados qualitativos e quantitativos e 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 na 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 instituições líderes em Experiência do Paciente no mundo.

Esta missão internacional oferece uma oportunidade única de imersão nas melhores práticas de experiência do paciente e cliente implementadas por algumas das mais renomadas instituições de saúde da Espanha.

Durante nossa jornada, visitaremos laboratórios e hospitais que se destacam mundialmente por sua excelência no atendimento humanizado e na inovação em cuidados de saúde.

Nosso foco será conhecer de forma aprofundada os processos de experiência do paciente e cliente que fazem dessas instituições referências internacionais. Além disso, teremos a valiosa oportunidade de conhecer os laboratórios que atuam dentro dessas organizações, observando como eles integram suas operações técnicas com uma visão centrada no paciente, contribuindo para a experiência completa de cuidado.

Mais informações: relacionamento@patientcc.com

*Programação sujeita a alterações



**Grupo
Quirón Salud**
(Madrid)



**Hospital Infantil
Niño Jesús**
(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)

I Grupo Quirón Salud

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 a uma Instituição pertencente ao grupo.

Atividades da visita:

- **Laboratório Central:** Processos de automação e experiência do paciente.



- **Coleta Ambulatorial:** Estratégias de humanização no atendimento.
- **Sistema de Gestão:** Integração laboratório-assistência clínica.
- **Indicadores de Qualidade:** Métricas de satisfação e tempo de resposta
- Projetos Inovadores em Experiência do Paciente.
- Sessão final com as lideranças do Hospital.
- Visita.

Visita ao Hospital Infantil Niño Jesus

O Hospital Infantil Universitario Niño Jesús, berço do nascimento da especialidade pediátrica em Espanha, é, desde a sua fundação em 1877, um centro de saúde pediátrica de referência nacional.

As fortes marcas que diferenciam e definem esta instituição são marcadas pelo firme compromisso com que nasceu: oferecer o melhor serviço aos pacientes, promovendo a investigação e a atividade docente como forma de garantir a melhoria contínua da qualidade dos cuidados.

Hoje, 130 anos depois da sua criação, deste Hospital pode-se dizer, não só que testemunhou os avanços alcançados tanto na prevenção da patologia pediátrica, como nos métodos de diagnóstico e na eficácia dos tratamentos, mas que tem sido parte de muitos dos avanços médicos e científicos alcançados nos últimos anos.

A qualidade científica e clínica mantida ao longo dos anos fez com que o Hospital se tornasse num centro de referência em patologias pediátricas.



A experiência do paciente é um dos pontos principais deste hospital, que trabalha a humanização das doenças da infância a adolescência. O especial encanto e profissionalismo também têm sido apoiados e reforçados por uma filosofia que defende a normalização da vida da criança dentro do hospital.

As pinturas infantis que há mais de 15 anos decoram todo o espaço, desde os quartos, às salas de espera do bloco operatório, aos elevadores, cuidados intensivos e hospitais de dia, são exemplo de um programa completo e contínuo que visa uma boa permanência das

ASILO Y HOSPITAL DEL NIÑO JESUS



Hospital Infantil Universitario
Niño Jesús

crianças e jovens no ambiente hospitalar.

O funcionamento de uma escola integrada no hospital por onde passam anualmente mais de 1.300 crianças, as funções e espetáculos que decorrem no Teatro-Circo todos os dias do ano, as visitas de palhaços e contadores de histórias a acamados para as crianças que não podem sair dos seus quartos e todas as atividades recreativas e culturais que se realizam diariamente no centro também fazem parte deste

programa com o qual se pretende que os pacientes e seus familiares mantenham um espírito que promova a recuperação e força mental.

O pioneirismo, vocação inovadora e revolucionária continua fazendo parte deste hospital que nasceu com uma referência na área pediátrica, fundamentalmente, por e para as crianças e jovens.

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, atende, em sua maioria, um público idoso. O hospital é líder em iniciativas de experiência do paciente, sendo uma referência por suas políticas de humanização.

Com numerosos prêmios, este é o primeiro hospital na Espanha a receber 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 ao 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 o Centro Geriátrico Adolfo Montañá.

O Hospital dispõe de uma linha de assistência a doentes e de uma linha de cuidados socioassistenciais, tendo como missão oferecer serviços de saúde e sociais personalizados e de excelência, focados em melhorar o bem-estar das pessoas. Há um grande esforço e investimento na área de pesquisa e inovação

Atividades da visita:

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



Visita ao Hospital de Lá 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. Sua atuação concentra-se principalmente em Barcelona e estende-se por toda a Catalunha, além de ter uma notável incidência no resto do país 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.



Hospital de
la Santa Creu i
Sant Pau



Mais de 460.000 atendimentos são realizados anualmente em ambulatorios, e mais de 97.000 usuários são atendidos no Day Hospital. A instituição possui 135 pontos de Day Hospital, 548 leitos e 22 salas cirúrgicas.



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, no qual estão representados a Generalitat da Catalunha, 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 no

monitoramento de dispositivos cardíacos, como marcapassos e desfibriladores automáticos implantáveis (DAI), garantindo o gerenciamento e o monitoramento remoto dos 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.
- Cases de transformação digital.
- Visita ao novo hospital.

I Hospital San Joan de Déu Barcelona (Barcelona)

O Hospital Sant Joan de Déu pertence à ordem religiosa de Sant Joan de Déu. É um dos centros materno-infantis mais importantes da Europa, devido à 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 do paciente 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.

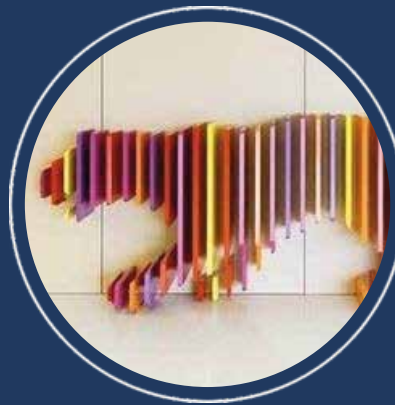
Atividades da visita:

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 antes de chegar na Espanha!

Teremos um workshop internacional preparatório para toda a equipe que acompanhará a missão.

O workshop será ministrado pela Patient Centricity Company do Brasil e pelo Instituto de Experiência de Pacientes da Espanha.

Nele, você receberá um conteúdo robusto para chegar à Espanha com conhecimentos sólidos sobre o 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 do Paciente nas instituições.
- ✓ Como incorporar o enfoque da Experiência do Paciente em sua organização e implementar metodologias e técnicas para estruturar uma gestão eficaz da experiência.
- ✓ Tendências mundiais em Experiência do Paciente.



**Este workshop lhe dará
o 1º Certificado da Missão!**



Real Data Insights.
Strategic Decisions.



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 aéreas, alimentação, turismo e acompanhantes.



Programe-se para estar em Madrid até domingo (21/05). Nossa Missão começa no domingo à tarde com um passeio turístico pela cidade, seguido de um jantar de boas-vindas em uma casa típica de tapas, onde teremos a oportunidade de nos conhecer melhor e conversar 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 de sábado (27/05) pois nossa agenda termina na noite de (26/05) com um jantar muito especial de encerramento.

Mais informações: relacionamento@patientcc.com

*Programação sujeita a alterações



Real Data Insights.
Strategic Decisions.



Passagem Madrid x Barcelona e traslado (hotel x visitas x hotel): todo transporte aos hospitais e restaurantes da programação será por nossa conta.



Hospedagem: Para facilitar a logística recomendamos a hospedagem nos hotéis credenciados: Riu Plaza España em Madrid e Hotel Condes de Barcelona.



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



Nossa semana será focada em visitas, portanto, não teremos muito espaço para turismo. No entanto, preparamos um tour por Madrid e a visita a um recinto modernista em Barcelona. A agência de viagens pode indicar ótimos lugares para visitar 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.

Mais informações: relacionamento@patientcc.com

*Programação sujeita a alterações



Real Data Insights.
Strategic Decisions.

I Quem Somos

Patient Centricity – Idealização e Realização

A Patient Centricity Company, fundada em 2015, é a primeira empresa especializada na experiência do paciente 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 auxilia organizações que atuam na área da saúde a compreender, transformar e aprimorar a experiência do paciente, contribuindo diretamente para seu desenvolvimento contínuo e sustentável. Para isso, oferece 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 à disposição de seus participantes.

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



Real Data Insights.
Strategic Decisions.

I Quem Somos

Instituto de Experiência do Paciente - Curadoria

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

Contamos com um método próprio de Certificação em Experiência do Paciente e temos um histórico comprovado de sucesso nas áreas de saúde, indústria farmacêutica e tecnologia em saúde. Nossa equipe é formada por médicos, antropólogos, especialistas em qualidade de atendimento, designers, farmacologistas e psicólogos, todos com ampla experiência no setor de saúde e conhecimento real e prático sobre ambientes médicos e a jornada dos pacientes.

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



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

Condição especial, parcele em até 20X

(O valor deve estar quitado até 1 mês antes do embarque)

€ 4.000,00

O valor em Euro apresentado deverá ser pago em Reais, sujeito a ajuste conforme a cotação da moeda.

Para maiores esclarecimentos contate:

relacionamento@patientcc.com

 **+55 11 97512-5247**

Saiba mais:

www.patientcc.com/missoes-internacionais

Nossa Missão contempla:

- Transporte dos hotéis oficiais para as visitas e restaurantes programados;
- Tour por Madrid e jantar na Casa de Tapas;
- Visita às instituições de saúde em Madrid e Barcelona;
- Visita ao Recinto Modernista de Sant Pau - Barcelona;
- Workshop de formação em Experiência do Paciente;
- Participação no evento Internacional de Experiência do Paciente em Barcelona;
- Transporte de Madrid para Barcelona (trem bala);
- Jantar de encerramento;
- Certificado de participação da VII Missão Espanha de Experiência do Paciente.

Missões Internacionais

Em Experiência do Paciente

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

Mais informações: relacionamento@patientcc.com



Realização e Idealização



Real Data Insights.
Strategic Decisions.

Curadoria

