



[www.patientcc.com](http://www.patientcc.com)

**MISSÃO EXPERIÊNCIA DE PACIENTES ESPANHA 2019 • LEARNING EXPERIENCE**  
de 13 a 18 de outubro de 2019



## Parceria Patient Centricity e Instituto de Experiência do Paciente da Espanha

A Patient Centricity Consulting e o Instituto de Experiência de Pacientes da Espanha organizaram a II Missão Internacional de Experiência de Pacientes que aconteceu em Madri e Barcelona.

Na ocasião os participantes tiveram uma oportunidade única de estudar e se formar no tema, além de vivenciar as experiências com Instituições que já estão mais avançadas em Experiência do Paciente.



Patient  
Centricity  
Consulting



iexp  
INSTITUTO  
EXPERIENCIA  
PACIENTE

## O objetivo desta Missão foi:



Capacitar os participantes em experiência do paciente com vivências em contextos hospitalares diferentes (público e privado) na Espanha.



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



Incorporar modelo de atenção centrada no paciente dentro das Instituições de Saúde.



Acessar diretamente profissionais que desenvolvem projetos pioneiros na Europa.

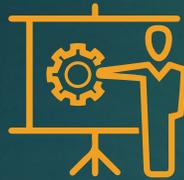


Entender os problemas reais de implantação de um projeto de experiência em outro país e caminhos para solucioná-los.



Promover o networking com hospitais de ponta na Espanha.

## Confirmam como foi nossa Programação:



### WORKSHOPS

1.São Paulo – Formação em  
Experiência do Paciente.

2.Madri –  
Métodos de Certificação em  
Experiência do Paciente.



### DISCUSSÕES

Foram promovidos diálogos com  
troca de experiências para motivar a  
atitude criativa e transformadora em  
patient experience.



### VISITAS TÉCNICAS

Foram realizadas visitas em 5 hospitais de  
Madri e Barcelona.  
Cada hospital com uma especialidade e um case  
diferente em experiência do paciente: pediatria  
oncológica, liderança, reabilitação, comunidade  
de pacientes oncológicos e investigação clínica.

## Vejam as Instituições visitadas:



Hospital de  
Guadarrama



Hospital de  
El Escorial



Hospital Sant Joan de Déu  
em Barcelona



Hospital  
Torrelodones -  
Madri



Hospital Clinic de  
Barcelona

## Confiram um pouco dos melhores momentos desta Missão



WORKSHOP EM  
SÃO PAULO



COQUETEL DE BOAS  
VINDAS MADRI



WORKSHOP EM MADRI



## Confiram um pouco dos melhores momentos desta Missão



## Confirman um pouco dos melhores momentos desta Missão



## Algumas Instituições que já participaram das nossas Missões:



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



# Quem Somos?



A **Patient Centricity Consulting** é a primeira empresa especializada na experiência de pacientes no Brasil.

Ajudamos 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.

Somos Associados ao Instituto de Experiência de Pacientes de Espanha, também líder no mercado europeu.

Os nossos profissionais possuem grande expertise em **Experiência de Pacientes e Clientes** e contam com uma **visão sistêmica do mercado de saúde**.



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.

## ORGANIZAÇÃO:

Patient Centricity Consulting Brasil e Instituto de Experiência de Pacientes da Espanha

[www.patientcc.com](http://www.patientcc.com)