

Missão Espanha de Experiência do Paciente 2024

23 à 28 de Junho

 **Missões
Internacionais**
Em Experiência do Paciente
 **ESPAÑA 24**

REALIZAÇÃO



Nossa V Missão ao velho continente irá lhe surpreender

Em 2018, 2019 e 2022 levamos à Espanha grupos muito especiais de profissionais da saúde (médicos, enfermeiros, administradores e pesquisadores), para uma imersão nas boas práticas e modelos de gestão focados em Experiência do Paciente. Estamos com a IV Missão em andamento para este ano de 2023.

Em 2024 chegou a sua vez!

Em 2024 vamos a Espanha e você é nosso convidado!

A Patient Centricity Consulting em parceria com o Instituto de Experiência de Pacientes da Espanha convida você para vivenciar 5 dias de visitas técnicas monitoradas, workshops, oportunidades de trocas de experiências em diferentes instituições hospitalares em Madrid e Barcelona.

Esta missão levará os profissionais a conhecerem a implantação de projetos, dificuldades e melhores práticas em hospitais reconhecidos e premiados, públicos e privados da Espanha, gerando insights para inovação no jeito de acolher, assistir e promover a centralidade no paciente.



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



Objetivos da nossa Missão



Conhecer mais sobre a 1ª Certificação do Mundo focada somente em Experiência do Paciente/Patients First.



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 o networking com hospitais de ponta na Espanha.



Capacitar os participantes em experiência do paciente com vivências em patient centricity para a indústria e no contexto de hospitais públicos e privados em Instituições espanholas.

Mais informações: relacionamento@patientcc.com



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

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



quirónsalud
La salud persona a persona

Hospital
Quirónsalud
(Madrid)



HM POLICLÍNICO
HOSPITALES hm torrelodones

Hospital
HM Torrelodones
(Madrid)



Hospital
SaludMadrid **Guadarrama**

Hospital de
Guadarrama
(Madrid)



Hospital General de Granollers
Hospital Universitari
Fundació Privada Hospital Asil de Granollers

Hospital Geral
de Granollers
(Barcelona)



ICO
Institut Català d'Oncologia

Instituto Catalão
de Oncologia
(Barcelona)



SJD Sant Joan de Déu
Barcelona · Hospital

Hospital San Joan de
Déu Barcelona
(Barcelona)

Programação sujeita a mudanças.

Mais informações: relacionamento@pacientcc.com



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

Hospital Quirónsalud (Madrid)

Quirónsalud 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 absorvido 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.

Atividades da visita:

- * Apresentação institucional com Políticas e Práticas da Experiência do Paciente.
- * Apresentação sobre a Implantação de PROMs e PREMs em 4 hospitais.
- * Visita a Instituição.
- * Sessão final com as lideranças do Hospital.

 **quirónsalud**

La salud persona a persona



Hospital HM Torrelodones (Madrid)

O Hospital Universitário HM Torrelodones inaugurado em 2004 é referência em saúde privada no norte de Madri.

Líderes em assistência, ensino e pesquisa, além de ofertar uma estrutura física com alta tecnologia, o hospital conta com uma equipe humana totalmente comprometida com o atendimento ao paciente

Atividades da Visita:

- * Apresentação Institucional do Hospital.
- * Apresentação do Case sobre a Comunidade de Pacientes Oncológicos.
- * Roda de Conversas com Profissionais e Pacientes que participam da Comunidade.
- * Visita a Instituição.



Hospital de Guadarrama (Madrid)

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 todos as instalações com projetos centrados no paciente.
- * Apresentação do Plano de Recertificação Patients First.
- * Sessão final com as lideranças do Hospital.



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 sócio-sanitários, 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 dos pacientes.
- * Estrutura e forma de atuação da Área de Experiência do Paciente.
- * Visita a Instituição.
- * Sessão final com a liderança do Hospital.



Hospital General de Granollers
Hospital Universitari
Fundació Privada Hospital Asil de Granollers



Instituto Catalão de Oncologia (Barcelona)

O Instituto Catalão de Oncologia (ICO) é um centro público e monográfico sobre câncer. Trata a doença de forma integral, pois reúne, dentro de uma mesma organização, prevenção, cuidado, formação especializada e pesquisa.

Atualmente é o centro oncológico de referência para mais de 40% da população adulta da Catalunha.

Atividades da visita:

- * Apresentação Institucional do Instituto.
- * Apresentação dos Processos de Experiência do Paciente que são geridos em 4 hospitais ligados ao Instituto.
- * Visita a Instituição.
- * Sessão final com a liderança do 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.



Uma experiência única e transformadora.



Nancy Yamauchi,
Enfermeira e Consultora Senior

Tive a oportunidade de participar das duas Missões a Espanha, em 2018 e 2019, ambas organizadas pela Patient Centricity. Um ponto alto da Missão foi o clima sensacional proporcionado pelas novas amizades que fiz com os membros do grupo, todos muito motivados em vivenciar aquela semana fantástica, conhecendo as diversas instituições e suas trajetórias incríveis, seus líderes, gestores e profissionais, tão focados em proporcionar a melhor experiência possível aos seus pacientes. Foram Missões memoráveis e com certeza, um divisor de águas em minha carreira.



Tereza Veloso,
Diretora Técnica Médica e
Rede Credenciada da Sulamérica

Em 2019 tive a oportunidade de participar da Missão. Os serviços escolhidos para a troca de experiências tanto em Madrid quanto em Barcelona, assim como o alto nível de conhecimento do grupo que viajava comigo me fizeram ampliar conceitos fundamentais em experiência do paciente e transformar ainda mais meus entendimentos dos benefícios de um modelo de cuidado centrado no paciente.

Empresas que já estiveram conosco em Missões anteriores:



Mais informações: relacionamento@patientcc.com



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

A Missão começa aqui!

Quando você se inscreve para participar da **V Missão Espanha 2024**, automaticamente você terá acesso ao **Curso Online de Experiência do Paciente**, da Patient Centricity Consulting no Brasil. Um curso completo onde você aprenderá sobre:

- ✓ O conceito de experiência do paciente e as vantagens desse modelo para as Instituições de saúde.
- ✓ Conhecerá os principais drivers para implementar um projeto de Experiência de Pacientes nas Instituições.
- ✓ Aprenderá sobre como incorporar o enfoque da Experiência do Paciente na sua Organização e como implementar metodologias e técnicas para desenhar uma boa gestão da experiência.



Esse curso te dará o 1º Certificado de Experiência do Paciente (Brasil).

O acesso ao conteúdo gravado será por 6 meses.

Missões Internacionais
Em Experiência do Paciente
ESPAÑA 24



Adquira já o seu Passaporte para III 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 **Como transformar a Experiência do Paciente usando dados** (com certificado);
- * Transporte de Madrid para Barcelona (trem bala);
- * Coquetel de boas-vindas na Casa del Abuelo;
- * Jantar de encerramento no Assador de Aranda;
- * Acesso ao Curso Online de Experiência do Paciente no Brasil por 6 meses (com certificado);
- * Certificado de participação da III Missão Espanha de Experiência do Paciente.



POLÍTICA DE PREÇOS		FORMAS DE PAGAMENTO
Pagamento completo deverá ser feito até a data da viagem.	€ 3.500,00	10X

Mais informações: relacionamento@patientcc.com

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

Missões Internacionais
Em Experiência do Paciente
ESPAÑA 24



Quem Somos

A **Patient Centricity Consulting**, fundada em 2015, 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.

Nossa Missão

Melhorar a experiência dos pacientes em termos de seu bem-estar físico, mental, emocional, social e espiritual.

Promover a saúde participativa, olhando também para os colaboradores e profissionais de saúde, para que possam entregar uma melhor experiência.



**Patient
Centricity
Consulting**



Kelly Rodrigues

CEO e Fundadora da Patient Centricity Consulting

Executiva com mais de 20 anos de atuação na área de saúde. Especialista em experiência do paciente, com cursos de design in healthcare, engajamento de pacientes e colaboradores, experiência de pacientes e liderança em Instituições como: Cleveland Clinic, Beryl Institute, entre outras Instituições americanas e europeias.

É professora em Experiência do Paciente na Fundação Getúlio Vargas e Fundação Dom Cabral. Autora do primeiro livro sobre Experiência do Paciente no Brasil.

É membro da Association for Patient Experience, do Centro de Estudos e Pesquisa, da Fundação Getúlio Vargas Saúde e Líder do Grupo Técnico de Experiência do Paciente da SOBRASP - Sociedade Brasileira para a Qualidade do Cuidado e Segurança do Paciente.

Quem Somos

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.



Carlos Bezos Daleske

CEO do Instituto de Experiência de Pacientes da Espanha

Carlos Bezos é reconhecido como um dos pioneiros da experiência do paciente na Espanha. Anteriormente, trabalhou como Diretor de Qualidade em saúde na FIV-Espanha, bem como na direção do SeniorLab (Citalb) onde foi responsável pela inovação em saúde aos idosos.

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



Patient
Centricity
Consulting

Mais informações: relacionamento@patientcc.com

 **Missões
Internacionais**
Em Experiência do Paciente
 **ESPAÑA 24**

iexp

INSTITUTO
EXPERIENCIA
PACIENTE