

**“Experiência do Paciente:  
tem ou não impacto nos  
resultados das instituições  
de saúde?”**

***Kelly Cristina Rodrigues***  
***CEO da Patient Centricity Consulting***

**24-27 ABR**

TAUÁ RESORT & CONVENTION ATIBAIA



**32<sup>o</sup>**  
**CONGRESSO  
FEHOSP**

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

# A Era da Experiência



32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP



**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

## Cenário Atual

- ✓ Melhorar a experiência dos pacientes e de seus familiares é crucial no ambiente de cuidados de saúde de hoje.
- ✓ A concorrência no mercado de saúde levou os pacientes a se tornarem consumidores mais informados que esperam maior qualidade, mais valor e melhores resultados.
- ✓ A experiência do paciente é vista como um importante indicador da qualidade do cuidado e auxilia na compreensão das percepções do paciente sobre seu cuidado.



32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

# Como atuamos com a nossa base de clientes?



## CUSTOS

Novos clientes  
X  
Manter clientes  
atuais

## CLIENTE NOVO

Custa 5 X mais  
que a  
manutenção de  
um cliente  
antigo.

## MANUTENÇÃO

A importância de  
manter o cliente.

**A satisfação de clientes é uma ferramenta fundamental para as empresas de serviços.**

Fonte: Philip Kotler

32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP



**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

# Mudanças no Perfil dos Pacientes

- ✓ Mídias Sociais – acesso às informações.
- ✓ Os pacientes escolhem os profissionais e as Instituições, comparando tratamentos, resultados e preços.
- ✓ Health Literacy (é o grau em que os indivíduos têm a capacidade de obter, processar e compreender informações e serviços básicos de saúde necessários para tomar decisões de saúde adequadas)
- ✓ Capacitação para o Autocuidado.
- ✓ Modelo de decisão compartilhada.
- ✓ Informação e transparência nas organizações de saúde (publicação de indicadores clínicos, financeiros, qualidade, segurança e satisfação do paciente).
- ✓ Consumidores informados, engajados e influenciadores.

Fonte: Consumer-Driven Health Care: Promise and Performance



32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

# Exigência de novos comportamentos...

Experiência do  
CLIENTE

&

Experiência do  
PACIENTE



32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

# O QUE OS PACIENTES QUEREM ATUALMENTE?

AGILIDADE

EMPATIA

RESPEITO

PROXIMIDADE

PERSONALIZAÇÃO



32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

# VISÃO DE DENTRO PARA FORA



32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS





A ERA DA EXPERIÊNCIA DE  
PACIENTES...

## Diferença entre PX (Patient Experience) e CX (Customer Experience)

### Experiência do Cliente

**“A soma de todas as percepções e sentimentos relacionados do cliente causados pelo efeito único e cumulativo das interações com funcionários, sistemas, canais ou produtos de um fornecedor.”**

**Gartner Group**

### Experiência do Paciente

**“A Experiência do Paciente é o que a pessoa vivencia em todas as dimensões (física, emocional, espiritual e social) no momento do enfrentamento da sua condição de saúde, desde o início da sua jornada até as suas perspectivas de futuro”.**

**Patient Centricity Consulting**



**32<sup>o</sup>**  
CONGRESSO  
FEHOSP

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

# EXPERIÊNCIA DO PACIENTE – METODOLOGIA PATIENT CENTRICITY CONSULTING



Segurança e Qualidade  
Assistencial



Atenção Centrada no Paciente



Excelência na Jornada

Segurança Assistencial são todos os estudos e práticas para a diminuição ou eliminação de riscos na assistência em saúde que podem causar danos ao paciente.

- Tratamento com Compaixão, Dignidade e Respeito.
- Cuidado Coordenado
- Cuidado Personalizado
- Apoio ao Autocuidado

- Acesso facilitado junto à Instituição e aos profissionais de saúde.
- Atendimento de forma ágil.
- Interação Humana
- Informações e orientações necessárias para seu deslocamento durante a sua jornada.



CASE DE SUCESSO



**Cleveland Clinic**

**Every life deserves world class care.**

# Cleveland Clinic

- Fundada em 1921
- 67.500 colaboradores
- 4.520 médicos e pesquisadores
- 1.974 residentes e fellows
- 17.000 enfermeiros
  
- 308.772 admissões
- 10 milhões de pacientes externos
- 209.000 casos cirúrgicos
- 5.000 leitos



# Cleveland Clinic

- **Estados Unidos**
  - Cleveland Clinic – Principal Hospital
  - 10 hospitais regionais em Ohio
  - 21 - Family Health Centers
  - Florida
  - Las Vegas
  
- Canadá, Abu Dhabi
- e Londres.



“Oferecer a mais alta qualidade na experiência do paciente é o principal objetivo da Cleveland Clinic”

Dr. Delos “Toby” Cosgrove  
ex CEO Cleveland Clinic



# Patients First?

Cuidado Seguro

Cuidado de  
Alta  
Qualidade

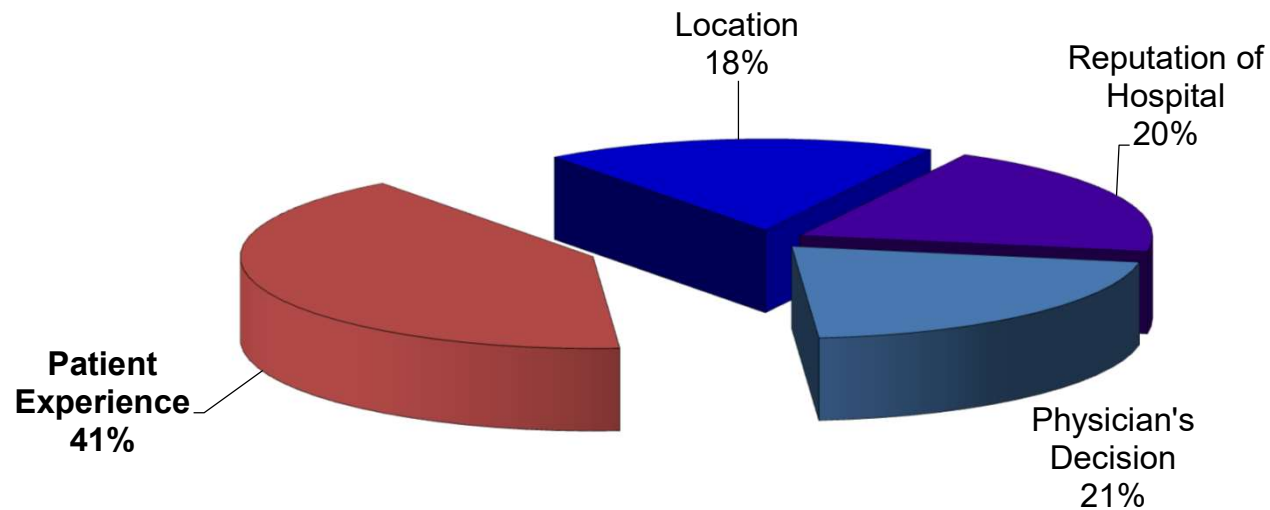


Satisfação do  
Paciente

Cuidado de Alto  
Valor



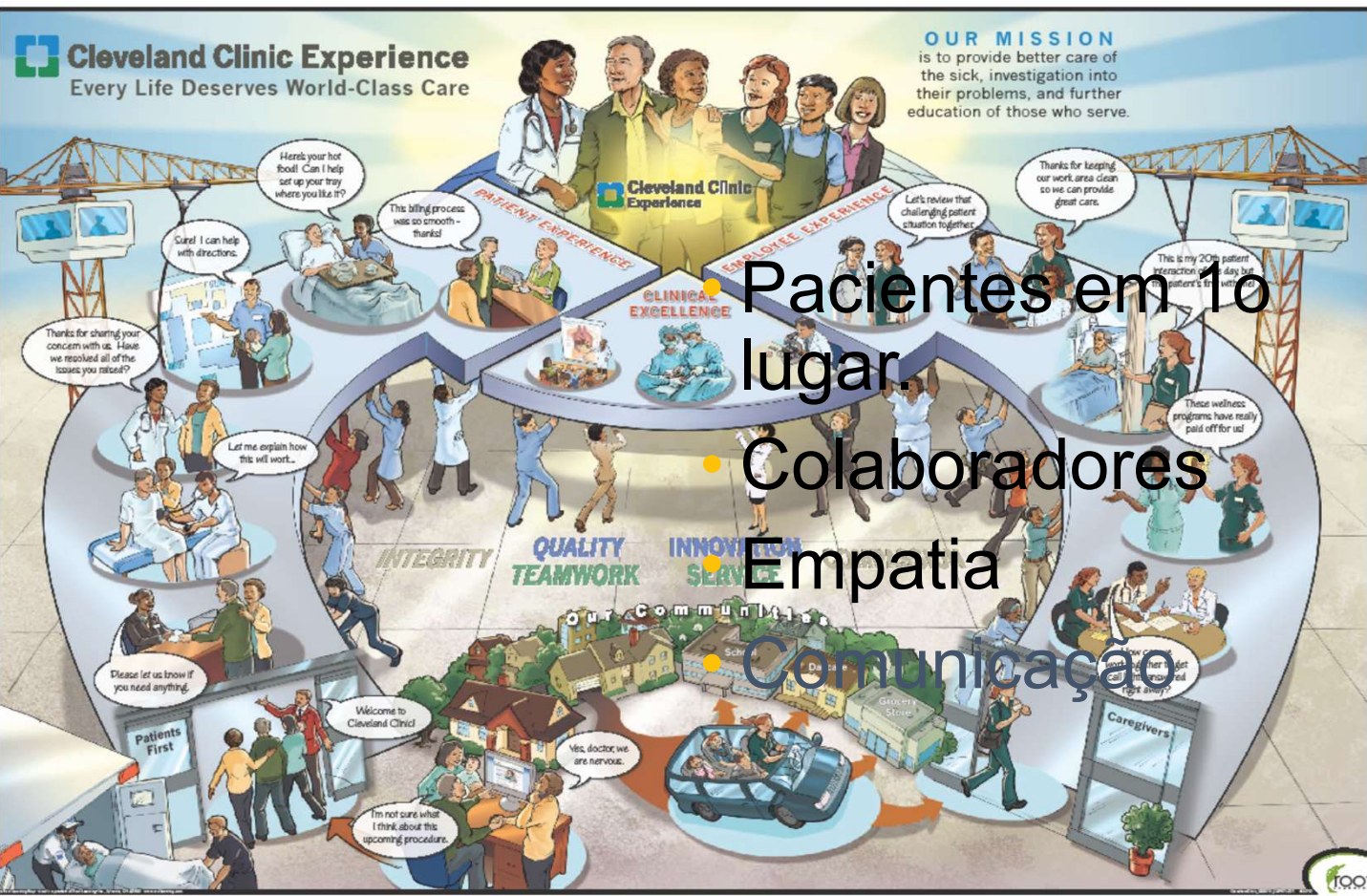
# Quais os fatores que influenciam na escolha do Hospital nos Estados Unidos ?



# “Cleveland Clinic Experience”



Cleveland Clinic



Pacientes em 1º lugar

Colaboradores

Empatia

Comunicação

# HEART

## Responder com o coração...

- **HEAR** the story

Escute a história – Ouça atentamente

- **EMPATHIZE**

Empatize – Eu posso ver/sentir que você está chateado

- **APOLOGIZE**

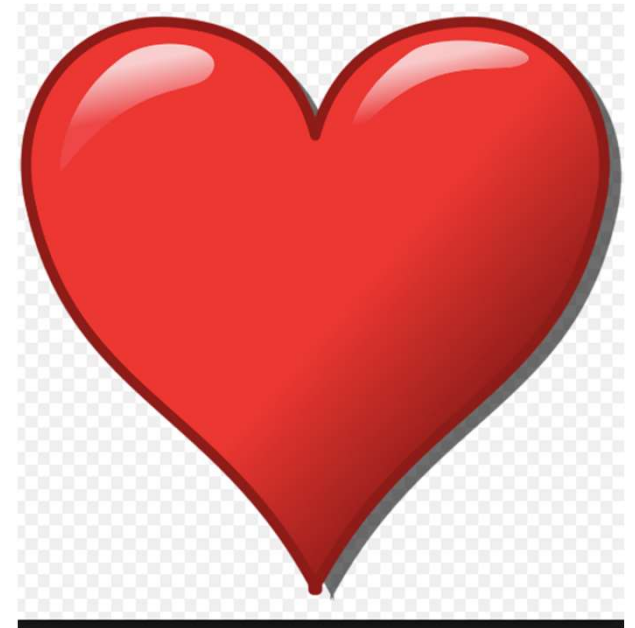
Desculpe-se – Eu sinto muito que você está desapontado.

- **RESPOND** to the problem

Responda ao problema. O que eu posso fazer para ajudar?

- **THANK** them

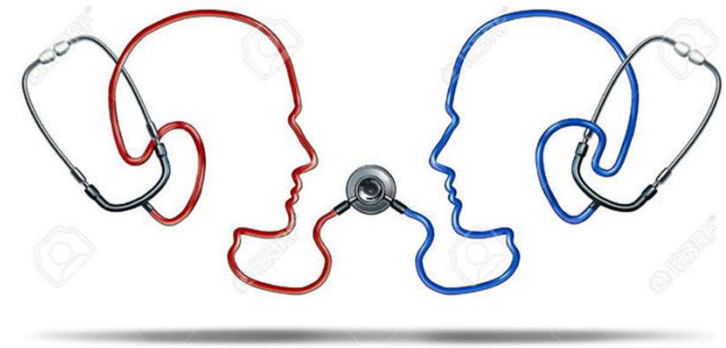
Agradeça a eles – Obrigada por despende o seu tempo falando sobre isso conosco...



## REDE MODEL:

Fundamentos da Comunicação em Saúde, trabalham relacionamento, engajamento e desenvolvimento dos médicos.

- ✓ 8 horas de experiência, curso centrado no aluno incorporando improvisação, vídeos, facilitação de pequenos grupos e métodos de ação.
- ✓ 3 Etapas de um modelo de comunicação seguido por solicitação de seus casos mais difíceis e uma oportunidade para aplicar as habilidades.
- ✓ Médicos de várias especialidades.



# Dados

Análise inicial de 900 médicos/funcionários:

- ✓ *Burnout* diminuiu significativamente no Maslach Burnout Inventory.
- ✓ Empatia aumentou significativamente em Jefferson Scale of Empathy.
- ✓ As perguntas de comunicação do HCAHPS mostram melhora estatística significativa.



# Estratégias para Experiência de Pacientes

- ✓ Pacientes em primeiro lugar
- ✓ Liderança
- ✓ Foco nas métricas
  - ✓ Processos e Táticas
  - ✓ Cultura (pessoas)
  - ✓ Engajamento do Paciente



# Engajamento de Pacientes

“Nós não definimos o que é engajamento... Nossos pacientes o fazem.”

“Nem todo paciente quer ser engajado”.

Engajar pacientes sem engajar médicos... não funciona!

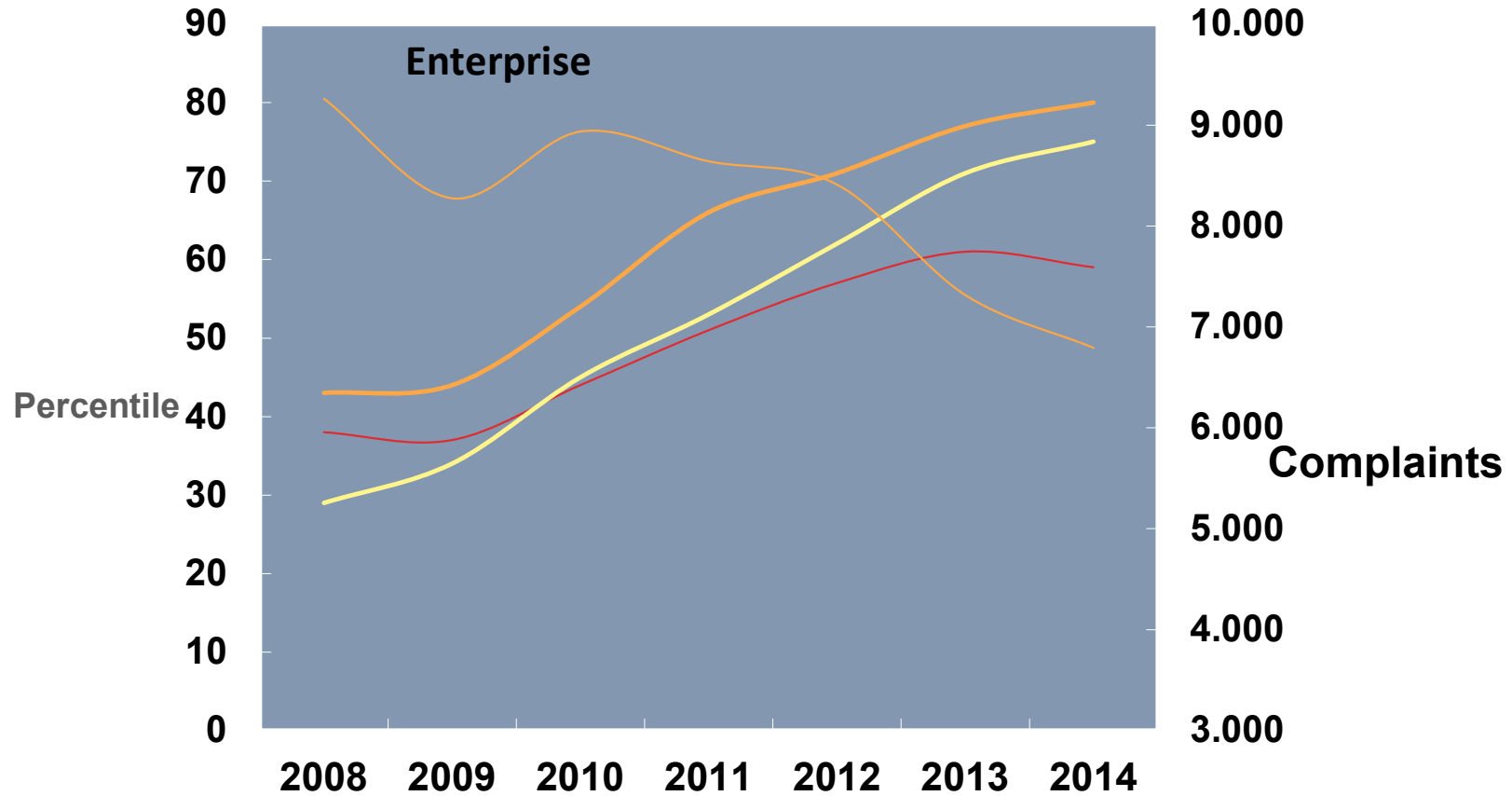


Cleveland  
Clinic Way

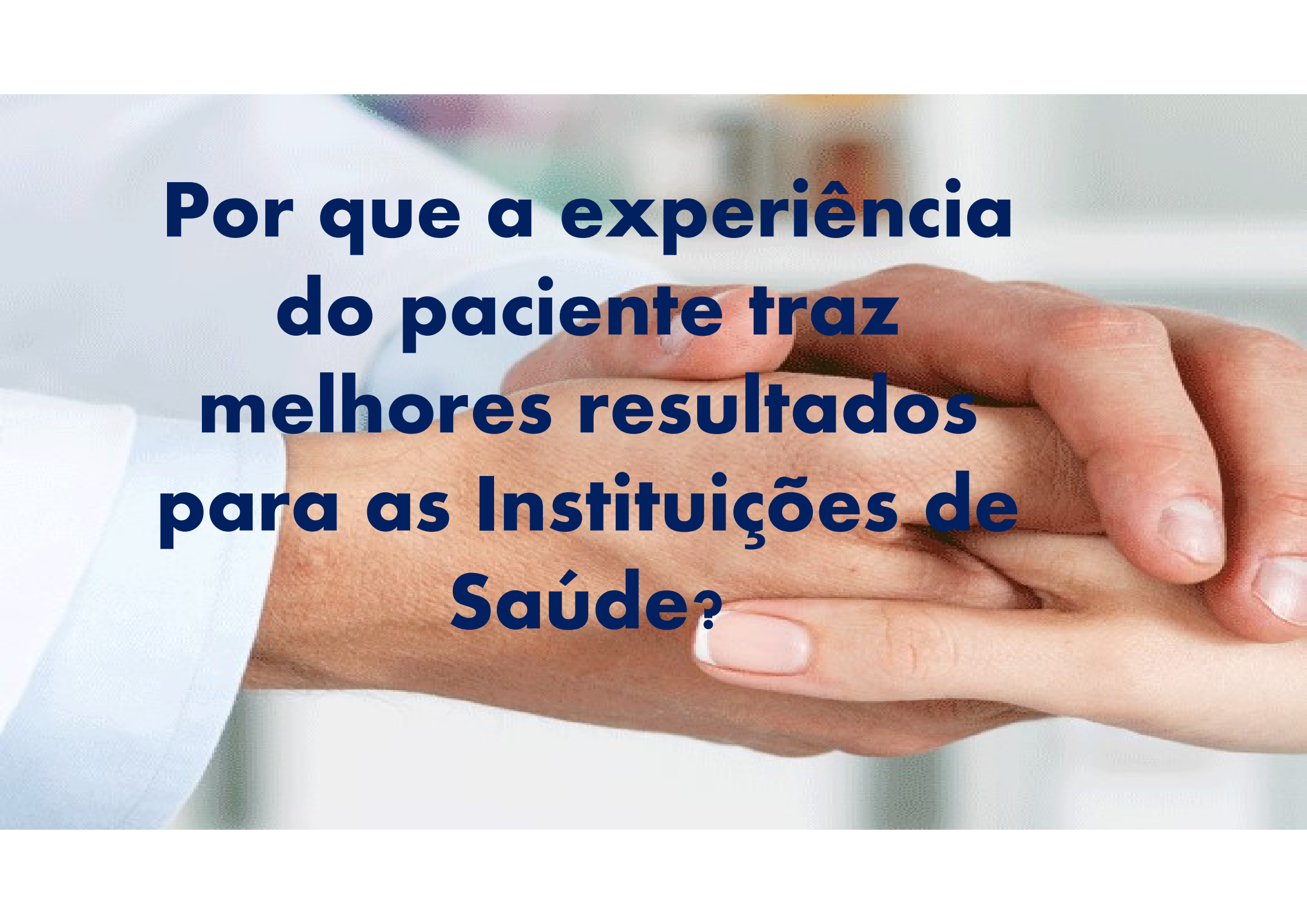
The logo for Cleveland Clinic Way features the text "Cleveland" and "Clinic Way" in a blue, sans-serif font, stacked vertically. Below the text is a green graphic element consisting of a horizontal line with a small upward-pointing triangle in the center, resembling a stylized roof or a mountain peak.



# Medindo o Sucesso

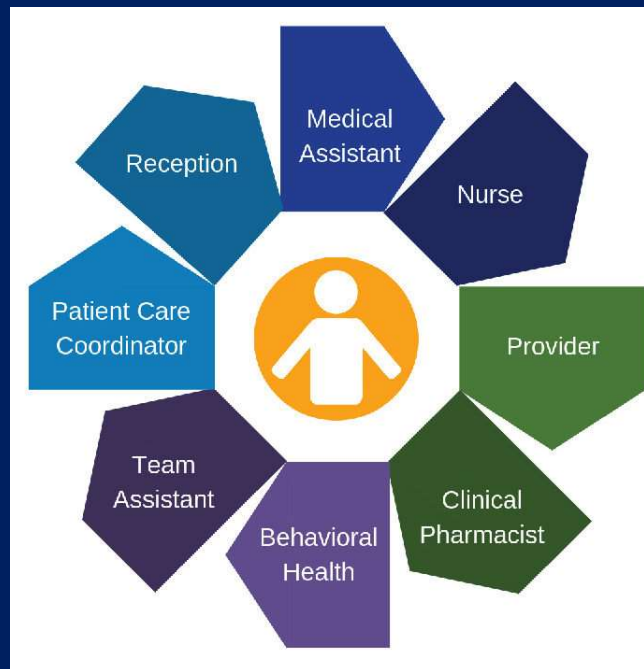


- Caregiver Engagement
- HCAHPS Rating
- HCAHPS Recommend
- Complaints



**Por que a experiência  
do paciente traz  
melhores resultados  
para as Instituições de  
Saúde?**

# PRECISAMOS COLOCAR AS PESSOAS NO CENTRO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE



## Parceria:

- Estímulo à **participação**
- **Educação** do doente
- Colaboração e **cocriação**

## Cuidados:

- Integrados
- **Coordenados**
- Personalizados

## Empatia:

- **Compaixão e respeito**
- Entender o que realmente importa para o doente.

Fonte: Adaptado de Health Foundation, 2014 e Institute for Patient and Family Centered Care, 2011

# Hospitais com melhor experiência do paciente têm melhor desempenho financeiro

A Deloitte Center for Health Solutions realizou uma análise de regressão usando as medidas mais amplamente monitoradas de experiência do paciente (HCAHPS) e examinou sua associação com as medidas de desempenho hospitalar como margens líquidas e operacionais e retorno sobre ativos (ROA).

Fonte: **The value of patient experience** Hospitals with better patient-reported experience perform better financially



32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

## *As análises do estudo apontaram para duas conclusões principais:*

**1** **Hospitais com altas pontuações em experiência** relatadas pelo paciente tem maior rentabilidade. Hospitais com "excelentes" classificações do paciente pelo HCAHPS entre 2008 e 2014 tiveram uma **margem líquida de 4,7 por cento**, em média, em comparação com apenas **1,8 por cento para os hospitais com ratings.3 "baixa"**

**2** **A associação da experiência do paciente com o desempenho financeiro é grande** Um hospital que conta com um "top-box" (9 ou 10 de 10) está associado com um aumento na **margem líquida de 1,4 por cento e no ROA de 1,3 por cento** em relação aos hospitais que recebem um "bottom-box" (0-6 de 10) rating.

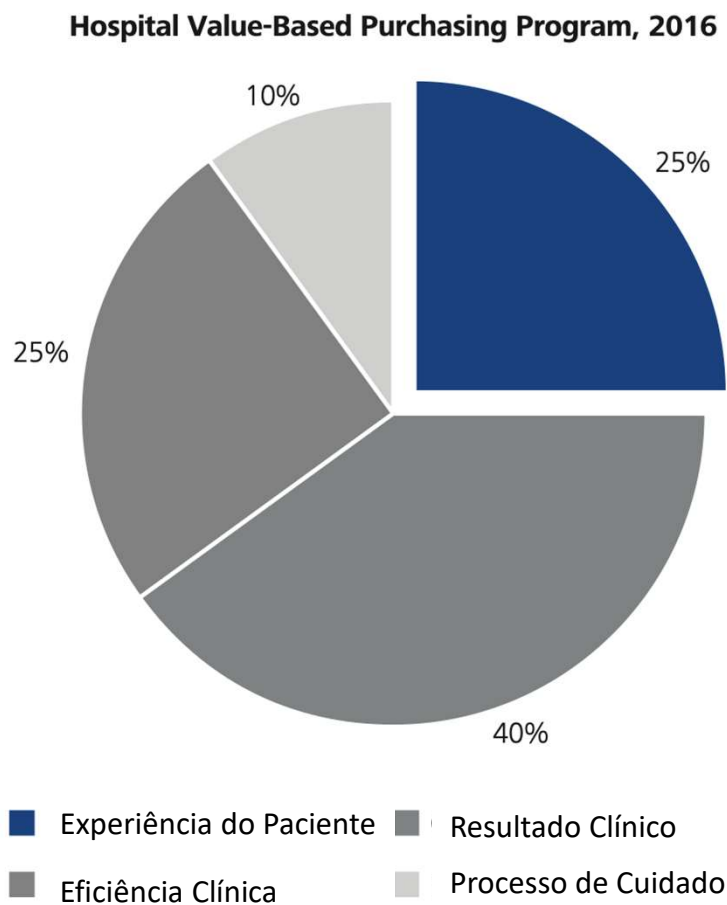


**32<sup>o</sup>**  
CONGRESSO  
FEHOSP

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

## *A experiência do paciente é um componente importante dos pagamentos do programa VBHC*



Fonte: Centers for Medicare and Medicaid Services



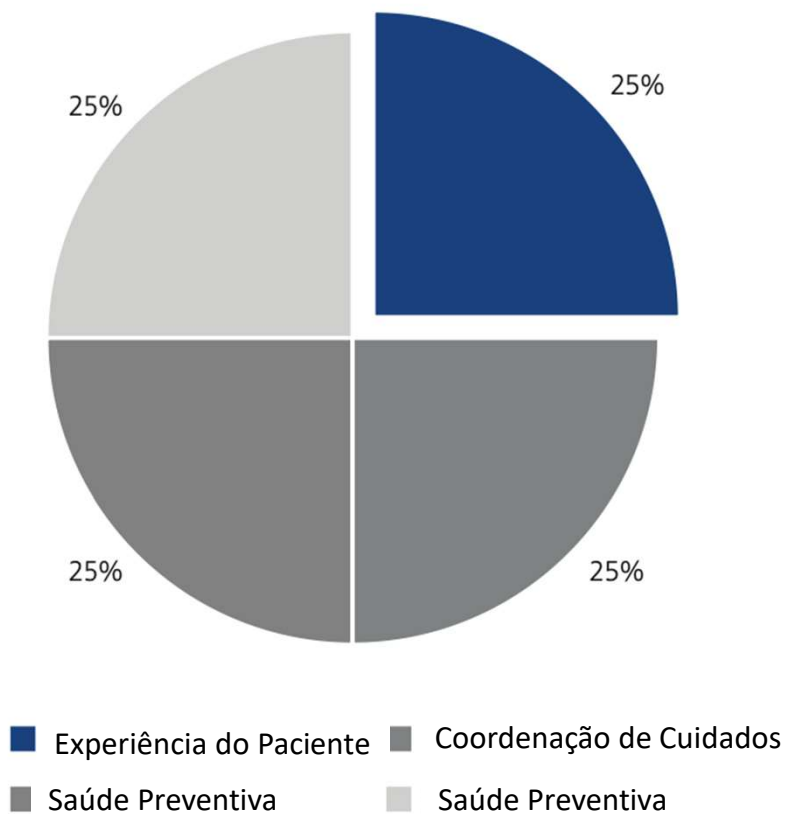
32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

## Economia Compartilhada – Medicare

Medicare Shared Savings Program (ACO), 2016



Fonte: Centers for Medicare and Medicaid Services

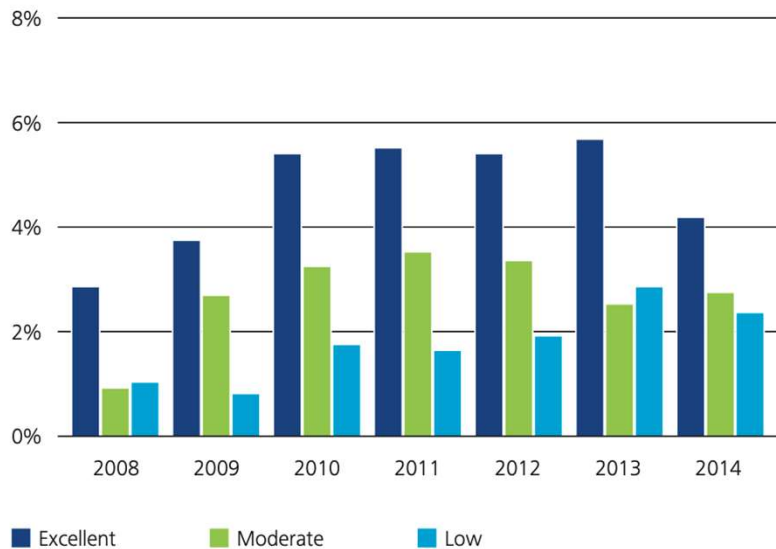


# Hospitais com excelentes classificações de pacientes têm maior lucratividade

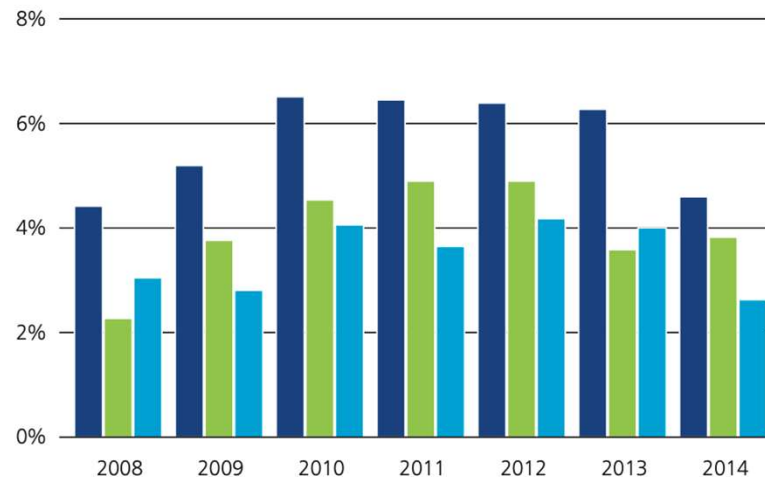


32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP

### Margem líquida média por níveis de classificação hospitalar



### ROA médio por níveis de classificação hospitalar



Deloitte analysis of HCAHPS measures from CMS data; and financial performance data from Truven Health Medicare Cost Reports

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS



**NÃO SOMOS  
REMUNERADOS POR  
EXPERIÊNCIA DO  
PACIENTE**

**ENTENDIMENTO DO QUE  
É EXATAMENTE  
EXPERIÊNCIA DO  
PACIENTE**



**RESULTADOS  
ESTRUTURADOS  
AINDA EM  
ACOMPANHAMENTO**

**POUCO VALOR AO TEMA DE  
FORMA CONSISTENTE**

**FALTA INVESTIMENTO PARA A  
TRANSFORMAÇÃO CULTURAL**



**32<sup>o</sup>**  
CONGRESSO  
FEHOSP

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS

# O QUE A EXPERIÊNCIA DO PACIENTE DEVE TRAZER?



32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP



**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS



### Lorem Ipsum

Lorem ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley



### Lorem Ipsum

Lorem ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley



### Lorem Ipsum

Lorem ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley



# Innovation



### Lorem Ipsum

Lorem ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley



### Lorem Ipsum

Lorem ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley



### Lorem Ipsum

Lorem ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley





A EXPERIÊNCIA DO PACIENTE, NÃO É UM  
DESTINO, MAS UMA JORNADA...



**METODOLOGIA  
COM O PASSO A  
PASSO DE COMO  
CRIAR,  
IMPLEMENTAR E  
GERIR BEM UM  
PROGRAMA DE  
EXCELÊNCIA EM  
EXPERIÊNCIA DE  
PACIENTES.**



**EXPERIÊNCIA DO  
PACIENTE**  
Como criar, implementar e gerir bem um  
Programa de Excelência em Experiência do Paciente

**1º LIVRO DO BRASIL  
Em Experiência Do Paciente**

**PRÉ-VENDA DISPONÍVEL**

Patient  
Centricity  
Consulting

## CASES

