

Experiência do Paciente e suas conexões: transformando a experiência humana

24/04/24 – Cintia de Lima Amorim



33º
CONGRESSO
FEHOSP

**SAÚDE ALÉM
DO ESG:**

23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

**ONDE ESTAMOS
E PARA ONDE
VAMOS?**



fehosp
Federação dos Hospitais
e Ambulatórios do
Estado de São Paulo

História do A.C. Camargo

Inaugurado em 23 de abril de 1953.

Esse amor – Prudente declarou-se para Carmen durante um jantar num navio de volta ao Brasil, quando entregou, por baixo da mesa, um livro de sua autoria para ela, com a dedicatória. *"Que Deus nos una para sempre e que nosso pensamento seja um só: a luta contra essa doença terrível"*.

Carmen abriu seu sorriso de sempre, que acabou sendo conhecido de norte a sul do Brasil e também no exterior como a marca registrada da luta contra o câncer. Dois meses depois estavam casados.



SAÚDE ALÉM DO ESG:
23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS
E PARA ONDE
VAMOS?



História do A.C. Camargo

Tudo começou em 1946, quando Carmem Prudente criou a Rede Feminina de Combate ao Câncer que serviria como apoio para arrecadar fundos para a tão sonhada construção do Hospital do Câncer.

Dona Carmem dividia as voluntárias em grupos, cada uma com uma função específica, desde a confecção de roupa de cama e banho até no artesanato que era feito para ser vendido em feiras, cujo lucros eram revertidos integralmente ao hospital.



SAÚDE ALÉM DO ESG:
23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS
E PARA ONDE
VAMOS?



Rede de Unidades

Sempre em evolução



Pires da Mota



Castro Alves Assistencial



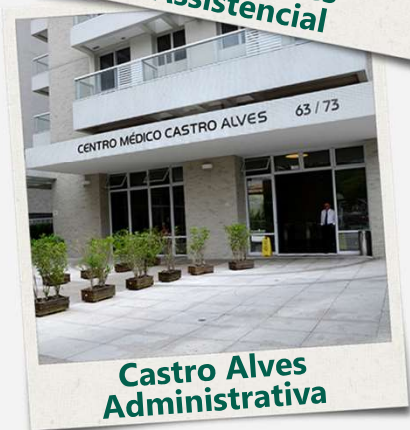
Itaim



CIPE



Antônio Prudente



Castro Alves Administrativa



Tamandaré

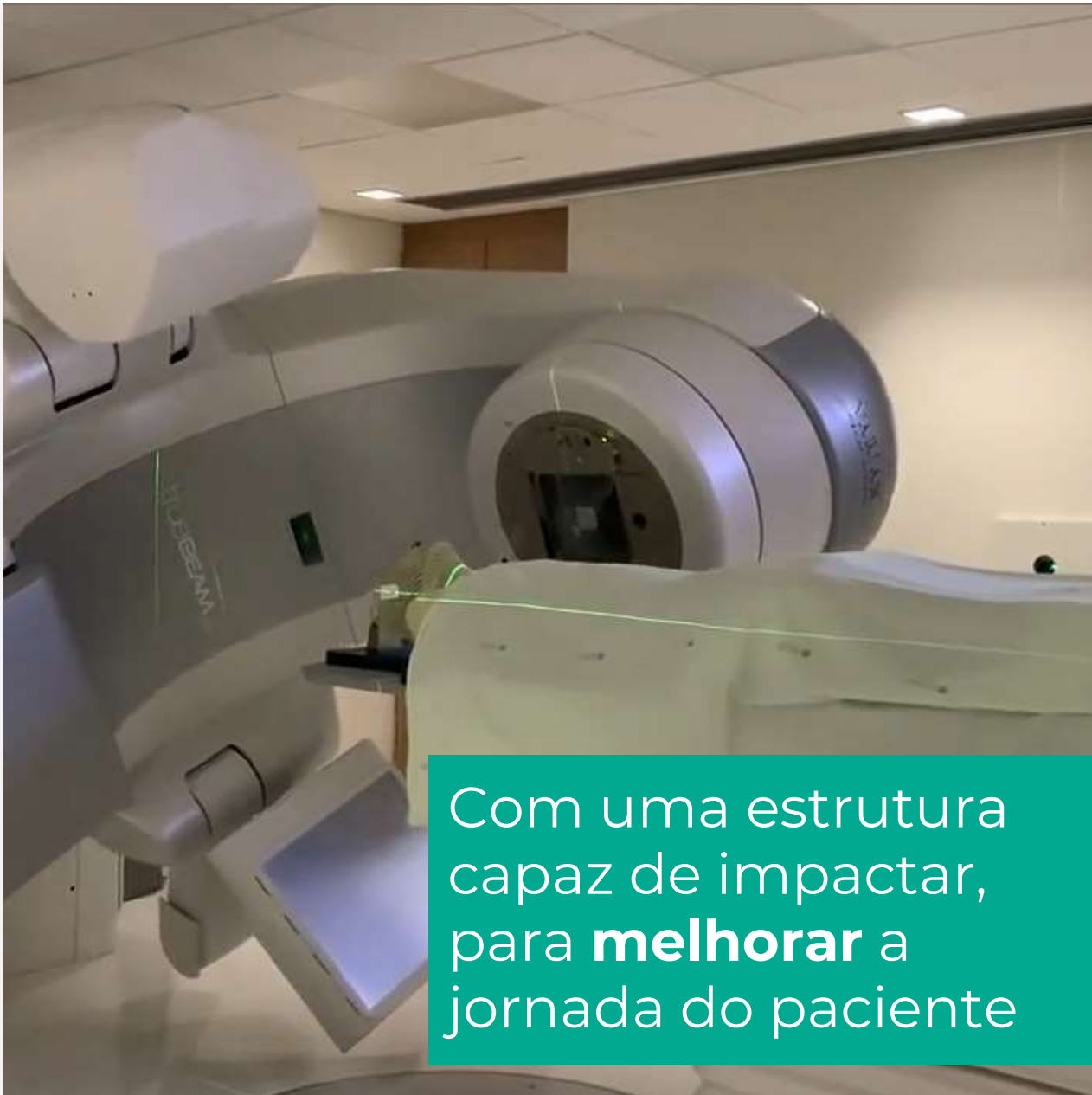


SAÚDE ALÉM DO ESG:

23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS E PARA ONDE VAMOS?

fehosp
Fórum de Excelência em Saúde e Hospitalidade
Associação Paulista de Medicina



Com uma estrutura capaz de impactar, para **melhorar** a jornada do paciente

2
Centro cirúrgico
ambulatorial

63
Postos
de infusão

369
Leitos ativos

184
Consultórios
Cirurgia oncológica,
oncologia clínica e
especialidades
multidisciplinares

12
Centros de
Referência

3
Centros
cirúrgicos



**SAÚDE ALÉM
DO ESG:**

23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS
E PARA ONDE
VAMOS?

fehosp
Fundação de Amparo à
Pesquisa em Oncologia
do Estado de São Paulo

De paciente a paciente, nossa entrega de valor para a sociedade

+ de **22,7 mil** atendimentos de emergência

+ de **295 mil** atendimentos ambulatoriais

+ de **24,8 mil** sessões de quimioterapia

607 cirurgias robóticas

+ de **2 mil** ciclos de radioterapia

+ de **18 mil** internações

+ de **294 mil** exames de imagem

+ de **20,8 mil** Procedimentos cirúrgicos



SAÚDE ALÉM DO ESG:
23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS E PARA ONDE VAMOS?
fehosp
Federação das Entidades Hospitalares do Estado de São Paulo



ISO 14001:2015 mantida para as unidades Antônio Prudente e Tamandaré



Qmentum International – Padrão Diamante



Capital humano
especializado

3.717
Profissionais

98
*Formandos de residência
médica e multiprofissional
em oncologia e fellowship*

755
*Médicos e
equipe multiprofissional*

75
*Profissionais dedicados
à pesquisa científica*

46
*Novos mestres,
doutores e pós-
doutores*



**SAÚDE ALÉM
DO ESG:**
23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

**ONDE ESTAMOS
E PARA ONDE
VAMOS?**



Mapa Estratégico 2025

- *Sustentabilidade*
- *Crescimento do Cancer Center*
- *Fortalecer a imagem da marca*
- *Receita Diversificada*
- *Relevância Nacional*
- *Excelência na Jornada do Paciente*



**SAÚDE ALÉM
DO ESG:**

23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

**ONDE ESTAMOS
E PARA ONDE
VAMOS?**

fehosp
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo

O que é a Experiência do Paciente?



**SAÚDE ALÉM
DO ESG:**

23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS
E PARA ONDE
VAMOS?





É gente.

Família.

Café

Música alta.

Mundo geek.

Cachorro.

Pizza.

Verão.



**SAÚDE ALÉM
DO ESG:**

23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS
E PARA ONDE
VAMOS?



Cebola
Ficar sem Wi-fi
Faxinar a casa

NO!

Conceito Experiência do Paciente

site, contact center, atendimento nas recepções, contato com a Enfermagem/Médico

“A soma de todas as **interações**, moldadas pela cultura da organização, que influenciam a **percepção** do paciente através da **continuidade do cuidado.**”

The Beryl Institute

como o paciente vê o cuidado

antes, durante e depois do tratamento



33º
CONGRESSO
FEHOSP

SAÚDE ALÉM
DO ESG:

23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS
E PARA ONDE
VAMOS?



FEHOSP
FEDERAÇÃO DE ENFERMEIROS DO
ESTADO DE SÃO PAULO

Experiência do Paciente **A.C.CAMARGO**

“Existimos para **influenciar, sensibilizar e apoiar** a Instituição para o foco do paciente, estimular **o cuidado centrado** na pessoa e melhorar continuamente sua **experiência.**”



**SAÚDE ALÉM
DO ESG:**

23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

**ONDE ESTAMOS
E PARA ONDE
VAMOS?**

fehosp
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo

Estrutura Funcional

Diretoria Corporativa

Gerência Experiência do Paciente



Escritório da Experiência

Objetivos:

- Agregar melhorias no cuidado do paciente com o apoio do familiar e colaborador;
- Apoiar e fortalecer a relação entre o paciente/familiar e a instituição;

Superintendência de Experiência do Paciente e Ciclo da Receita



SAÚDE ALÉM DO ESG:

23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

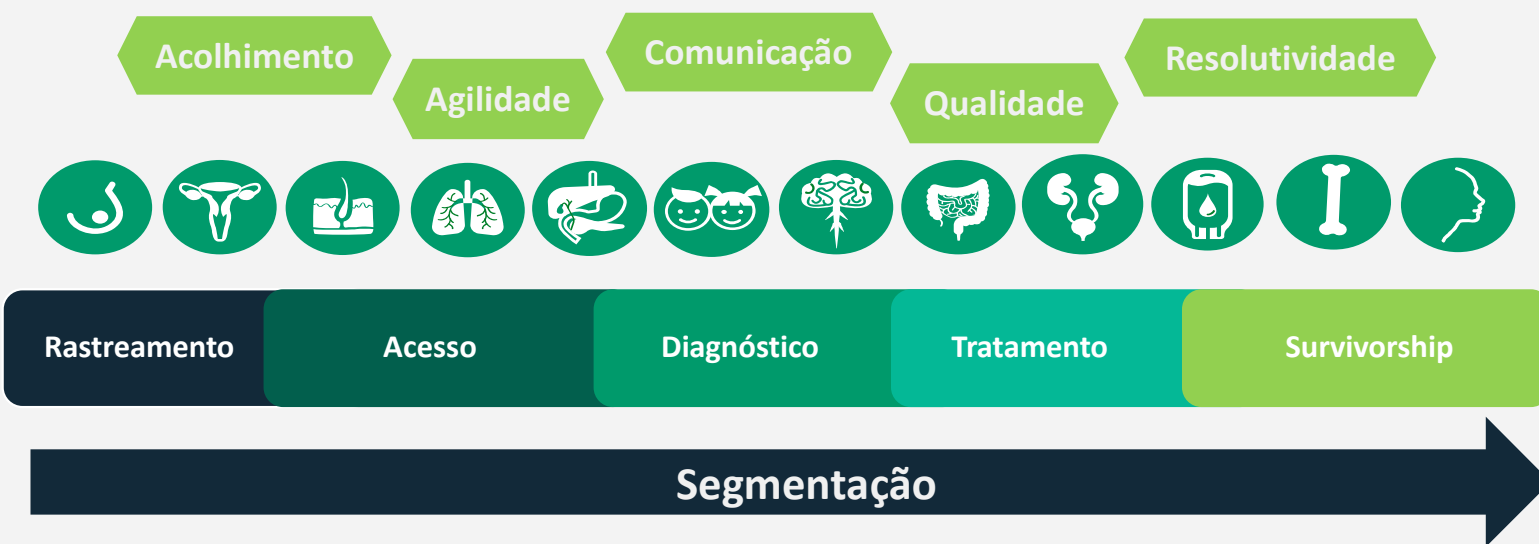
ONDE ESTAMOS E PARA ONDE VAMOS?



FEHOSP
Federação Paulista de Hospitais e Serviços de Saúde

Experiência do Paciente

Centro de Referências, Fase de Jornada e Segmentação



SAÚDE ALÉM DO ESG:

23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS E PARA ONDE VAMOS?

fehosp
Federação Paulista de Hospitais e Hospitais de Especialidade de São Paulo

Experiência do Paciente

Frentes de Trabalho

Indicadores de Satisfação

- NPS
- Índice de Esforço
- Book da Percepção
- Fóruns



Ações de Encantamento

- O que importa para você?
- Comemorações
- Práticas integrativas
- Voluntariado e Parceiros

Experiências na Jornada

- Protocolo de Tempo de Espera
- Checklist Unidade de Internação
- Plataforma de Serviço ao Paciente
- Experiência Digital



33º CONGRESSO FEHOSP
SAÚDE ALÉM DO ESG:
23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS E PARA ONDE VAMOS?
fehosp
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo

Como avaliamos a *Experiência do Paciente* no A.C. Camargo?

Indicadores na Jornada

NPS

“Qual a probabilidade de recomendar o A.C. Camargo aos seus amigos e familiares?”

ÍNDICE DE ESFORÇO

“Qual foi o seu esforço para usar os serviços do A.C. Camargo?”

MANIFESTAÇÕES

Sac, Ouvidoria e Canais de Pesquisa.

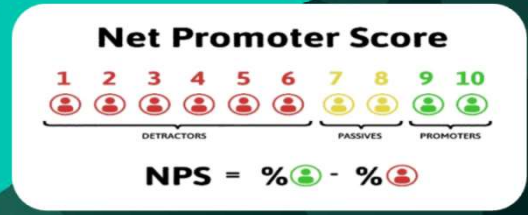
Métrica usada e reconhecida no mundo em Instituições de segmentos diversos.

As medições são feitas com base nas perguntas.

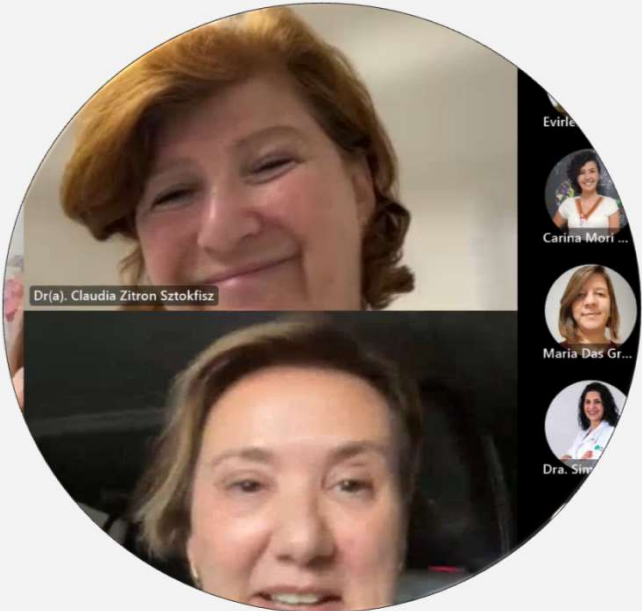


SAÚDE ALÉM DO ESG:
23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS E PARA ONDE VAMOS?
fehosp
Federação das Entidades Lúscas e Humanas Beneficentes do Estado de São Paulo



Comitê Médico da Experiência do Paciente



Composto por *médicos de diversas especialidades*, o comitê realiza *reuniões bimestrais*, nas quais participam de decisões sobre ações e projetos que *impactam na experiência do paciente*, trazendo o olhar dos pacientes e dos demais profissionais Médicos.

Contribuir com propostas e sugestões de melhorias em processos, fluxos, sistemas e estrutura;

Ser um multiplicador da cultura da Experiência do Paciente em suas frentes de atuação dentro da Instituição.

Indicadores na Jornada



33º
CONGRESSO
FEHOSP

SAÚDE ALÉM DO ESG:
23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS
E PARA ONDE
VAMOS?

fehosp
Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação em Saúde do Estado de São Paulo

Conselho Consultivo de Pacientes



A primeira reunião aconteceu em fevereiro e contou com a **participação de pacientes, acompanhantes e representantes** da Diretoria, Superintendência, Experiência do Paciente, SAC, Inteligência de Mercado e Sustentabilidade.

Formado por pacientes, familiares e representantes da Instituição que se reúnem e discutem temas que trazem impacto na experiência dos pacientes.

Indicadores na Jornada



33º CONGRESSO FEHOSP
SAÚDE ALÉM DO ESG:
23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS E PARA ONDE VAMOS?





Protocolos de Tempo de Espera

Objetivos

Minimizar os impactos na experiência do paciente a partir dos apontamentos trazidos na reunião do *Safety Huddle* diariamente em que tange esperas em recepções, emergência e cirurgias:

Check-list Unidade de Internação

Objetivos

- Proporcionar uma experiência mais positiva para o paciente durante a internação;
- Melhorar a segurança dos pacientes;
- Diminuir a espera por leito;
- Minimizar as queixas sobre infraestrutura no leito.

Plataforma de Serviço ao Paciente

Objetivos

- Maior autonomia aos pacientes;
- Agilidade no atendimento;
- Automatização do processo operacional;
- Reduzir acionamento indevido da equipe assistencial;
- Controle mais assertivo dos SLA's;
- Melhorar a experiência dos pacientes.

Experiência na Jornada



33º
CONGRESSO
FEHOSP

**SAÚDE ALÉM
DO ESG:**
23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS
E PARA ONDE
VAMOS?





Experiência Digital

Objetivos

- Automação dos processos operacionais da Recepção com Auto check-in e Contact Center com Agendamento Online;
- Reduzir o tempo de espera nas recepções;
- Redução do No-Show;
- Ampliação da transformação digital.

Experiência Imersiva

Objetivos

- Melhorar experiência do paciente;
- Localização e disponibilização de serviços;
- Ampliar serviços digitais.

Experiência na Jornada



SAÚDE ALÉM DO ESG:
23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS
E PARA ONDE
VAMOS?



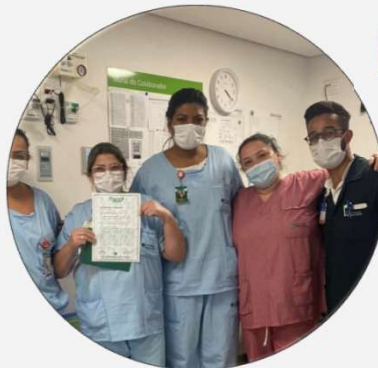
Ações para profissionais e Corpo Clínico



Jornada do Profissional
Parceria com o Programa

Humana
mente

Reiki nas áreas



Elogio
em **foco**

O Programa Elogio em Foco reconhece os elogios nominais mensalmente com cartas entregues pelos gestores aos colaboradores.



Treinamentos

Com o objetivo de disseminar a cultura da Experiência do Paciente e mostrar como a ação de cada um interfere na jornada no paciente.



Semana da Experiência
do Paciente



CONEXÕES
humanas



33º
CONGRESSO
FEHOSP

**SAÚDE ALÉM
DO ESG:**

23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

**ONDE ESTAMOS
E PARA ONDE
VAMOS?**

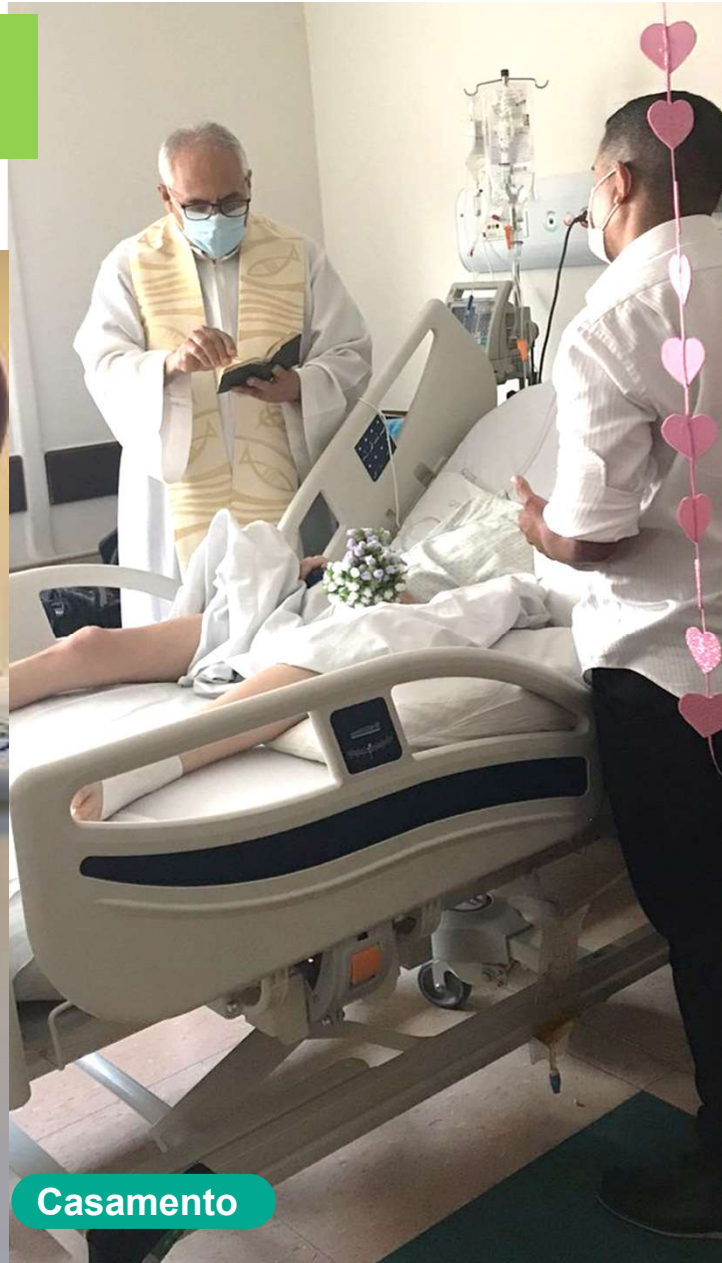
fehosp
Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação em Saúde do Estado de São Paulo

Ações de Encantamento

O que importa para você



Chá Revelação



Casamento



Encontro Anestesiologista

COMEMORAÇÕES

Aniversário, última quimio, última radio, pega de medula



Última Quimio



Última Radio + Aniversário

Rede Voluntária

Objetivo

Proporcionamos **acolhimento** através dos núcleos de apoio, ações de entretenimento para os pacientes, familiares e cuidadores, além de doações, promovendo o trabalho voluntário na Instituição. Para isso, contamos com o apoio de voluntários permanentes, parceiros e doadores.

Pilares e Atividades

- Acolhimento:
Sala de Acolhimento;
Voluntárias especializadas em pediatria;
Entrega de Tsuru;
Cabeleireiro;
- Núcleo de Apoio:
Apoio Espiritual;
Saúde Bucal;
Roda de conversa Pediátrica;
Amor a Vida;
- Oficina:
Oficina de Costura;
Cuidar com Arte;
Transformar com Arte;
- Entretenimento
Palhaçaria;
Musicalidade;
Coral “Sua Voz”;
- Projeto Dona Carolina Tamandaré PDCT.



Voluntárias na Pediatria



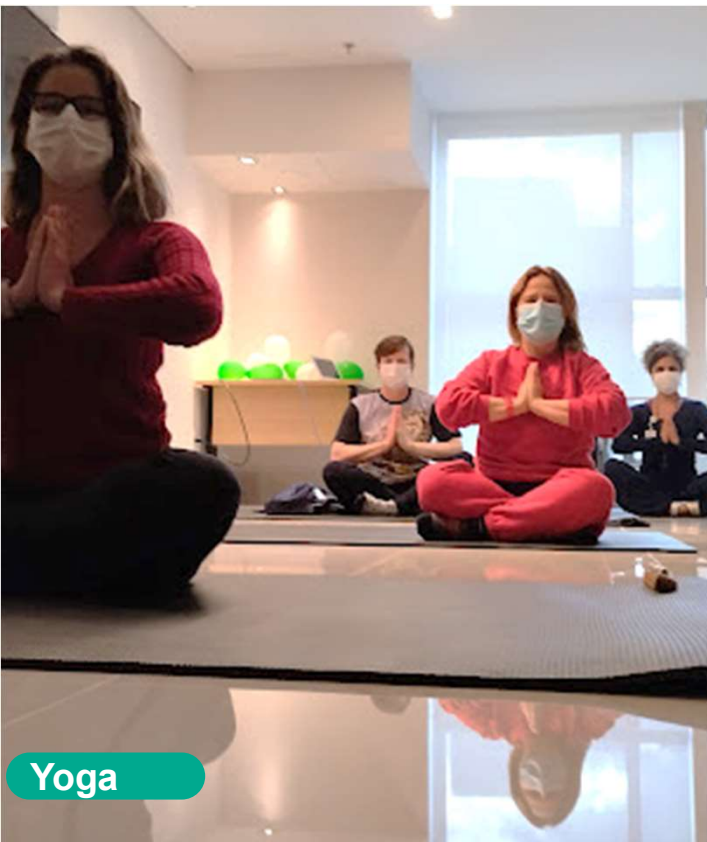
SAÚDE ALÉM DO ESG:

23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS E PARA ONDE VAMOS?

fehosp
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo

Práticas integrativas e complementares em saúde



Yoga



Reiki



Arteterapia

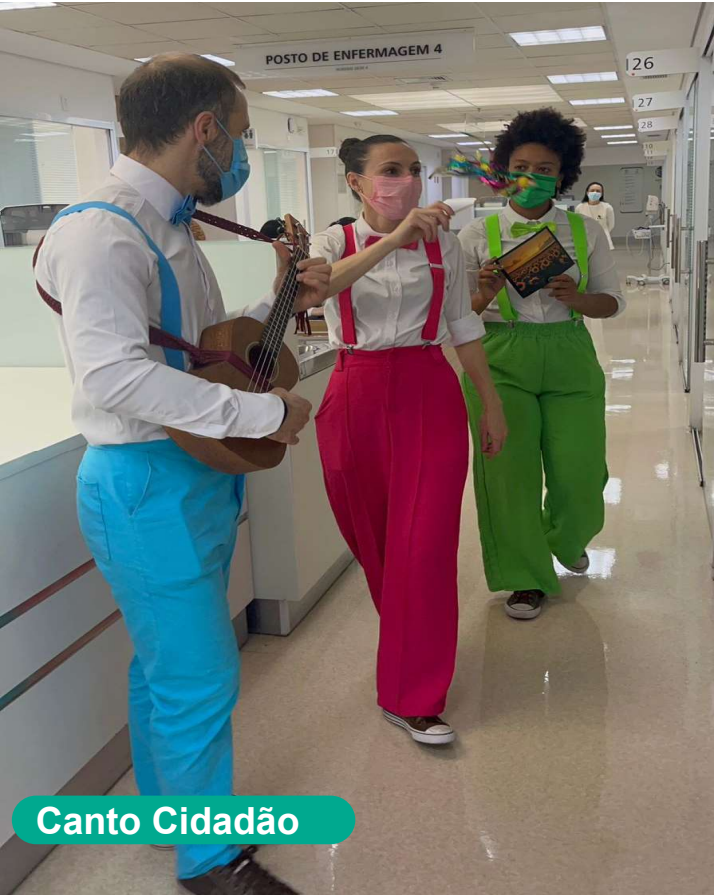
Parceiros



Soul Alegria



Magic&Clowns



Canto Cidadão



Viva e Deixe Viver



Palhaçaria do Amor

Parceiros



Mochas de Amor



Patas Therapeutas



Heróis do Bem



Instituto Dose de Amor



Oficina de Automaquiagem

Parceiros



Projeto Dodói



Associação Casa Azul



Tsuru Esperança



Projeto Girassol em Dança



Onc-Superação





33º
CONGRESSO
FEHOSP

SAÚDE ALÉM
DO ESG:

23-26 ABR | 2024
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS (SP)

ONDE ESTAMOS
E PARA ONDE
VAMOS?



Cintia de Lima Amorim

cintia.amorim@accamargo.org.br



**A.C. Camargo
Cancer Center**
Especializado em Vida