



JORNADA DIGITAL
Anahp



Experiência do paciente

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

MAIS DO QUE MEDIR, É
PRECISO TRANSFORMAR

2 0 2 5

INTRODUÇÃO

A Jornada Digital Anahp realizada no mês junho de 2025 mostrou que oferecer uma boa experiência ao paciente vai além de pesquisas ou fluxos bem-organizados. Envolve cultura, escuta, propósito, e começa no cuidado com quem cuida.

Ao longo de três encontros, profissionais experientes com atuação em importantes instituições debateram:

- Como a cultura organizacional e as lideranças moldam a forma como o cuidado é percebido;
- O impacto direto do bem-estar das equipes na experiência do paciente;
- A tecnologia como ferramenta para ampliar vínculos quando usada com propósito.

De iniciativas internas de acolhimento à aplicação de inteligência artificial com linguagem humanizada, os debates trouxeram exemplos práticos e inspiradores com uma mensagem clara:

A experiência precisa ser uma construção coletiva, sustentada por pessoas, dados e decisões coerentes.

Este e-book compartilhar os principais aprendizados dessa Jornada.

Boa leitura!

GESTÃO DA EXPERIÊNCIA

COMO MEDIR, ACOMPANHAR E GERAR
VALOR REAL PARA O PACIENTE

Quem compartilha experiência:



Flávia Camargo,
diretora de Experiência
em Saúde do Einstein



Marina Muto,
superintendente de Customer
Experience do Sírio-Libanês



William Pereira,
conselheiro da SOBREXP

MODERAÇÃO



Kelly Cristina Rodrigues,
CEO da Patient Centricity
Consulting

**A experiência do paciente é parte do cuidado
integral e depende de três pilares:**
cultura organizacional, liderança ativa e dados
aplicados com inteligência.

CULTURA INSTITUCIONAL COMO BASE

- **Experiência precisa estar incorporada à estratégia e refletida no comportamento diário, não só em documentos.**
- **A alta liderança deve participar ativamente dos comitês e decisões.**
- **Treinamentos, rituais simbólicos e reconhecimento sustentam a cultura.**

“Quando a liderança fala uma coisa e o paciente vive outra, o colaborador vai seguir o que vê no dia a dia.”
– **William Pereira**

GOVERNANÇA E MÉTRICAS LIGADAS À OPERAÇÃO

MODELOS MADUROS DE GESTÃO APLICADOS NO
EINSTEIN E NO SÍRIO-LIBANÊS NOS ENSINAM A:

- **Conectar indicadores de experiência à rotina assistencial.**
- **Integrar CRM, BI e sistemas assistenciais.**
- **Usar pesquisas em diferentes etapas da jornada e análise de comentários via processamento de linguagem natural.**
- **Definir KPIs por tipo de jornada (urgência, internação, ambulatorial).**

“Medir só vale se for para mudar comportamento, processo, atitude.” – **Flávia Camargo**

RESPONSABILIDADE COMPARTILHADA

- Todas as áreas influenciam a experiência, não apenas as assistenciais.
- RH, TI, Jurídico e outras áreas devem entender seu papel no cuidado.
- A experiência do paciente passa pelo atendimento, mas também pela burocracia, ambiente e interações.

*“Se outros setores não entenderem que também cuidam, o paciente sente.” – **Kelly Cristina Rodrigues***

DO DADO À AÇÃO

- Indicadores de experiência são sinais de alerta e podem ser estratégicos.
- É fundamental cruzar NPS, CESAT e CES com dados operacionais (espera, absenteísmo, resposta assistencial, escala).
- Acesso em tempo real agiliza respostas e mudanças.

*“O indicador de experiência tem que ser o farol para entender a dor.” – **William Pereira***

O QUE VEM DEPOIS, IMPORTA

A EXPERIÊNCIA NÃO TERMINA NA ALTA. É IMPORTANTE CAPTURAR A PERCEPÇÃO REAL DO VALOR ENTREGUE E ISSO PODE SER FEITO POR MEIO DE AÇÕES COMO:

- Medir qualidade de vida após o tratamento (PROMs e PREMs).
- Escutar sobre envolvimento e tomada de decisão compartilhada.
- Transparência dos resultados e apoio estruturado no pós-alta.

*"A experiência é o jeito como a vida continua depois que o paciente sai daqui." – **Marina Muto***

TECNOLOGIA COMO FERRAMENTA

- Escolher plataformas digitais adequadas é estratégico.
- Integrar ferramentas digitais aos sistemas já existentes.
- Criar dashboards simples para líderes e equipes.
- Usar IA com parcimônia para não automatizar processos ruins.

*"É preciso tomar cuidado para não automatizar processo ruim. Tecnologia é meio, não é fim." – **William Pereira***

CULTURA DESDE O PRIMEIRO DIA

- **Onboarding** alinhado aos valores institucionais.
- **Trilhas formativas** focadas em atitude e cuidado.
- **Reconhecimento baseado em comportamentos desejados.**

"Cultura se aprende no dia a dia." – **Marina Muto**



Medir é apenas o início.

O verdadeiro impacto vem quando cultura, liderança e dados se conectam para transformar informação em ação e melhorar o cuidado.



**Você pode assistir à
íntegra do debate no canal
da Associação no YouTube.**



GENTE CUIDANDO DE GENTE

COMO A EXPERIÊNCIA DAS EQUIPES
INFLUENCIA A DO PACIENTE

Quem compartilha experiência:



Marcelo Alvarenga,
CEO e cofundador
da ConectaExp



Rafael Trevizoli Neves,
coordenador de Experiência
Humana no Cuidado em Saúde
do Hcor



Vitor Garcia,
COO da Pin People



MODERAÇÃO

Leandro Ortigoza,
superintendente de Gente &
Gestão do Real Hospital Português

**A qualidade percebida pelo paciente reflete diretamente
a experiência vivida pelas equipes.**

Escuta ativa, clima organizacional saudável, liderança humanizada
e bem-estar emocional são peças-chave para o cuidado.

ESCUTAR E VALORIZAR O COLABORADOR

- Criar ambientes seguros e acolhedores.
- Estabelecer canais de escuta com retorno claro.
- Desenvolver trilhas de capacitação alinhadas ao propósito.

*“Ninguém dá o que não tem. Não adianta cobrar acolhimento se o colaborador não se sente ouvido, respeitado ou incluído.” – **Marcelo Alvarenga***

LIDERANÇAS QUE CUIDAM DE PESSOAS

A EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR É REFLEXO DIRETO DA CULTURA ORGANIZACIONAL. POR ISSO, A QUALIDADE DAS RELAÇÕES IMPORTA E É PRECISO:

- Treinar gestores para liderar pessoas, não apenas processos.
- Tornar o reconhecimento parte da rotina.
- Multiplicar a cultura institucional pelo exemplo.

CLIMA ORGANIZACIONAL IMPACTA DESEMPENHO

PESQUISAS DA PIN PEOPLE MOSTRAM CORRELAÇÃO ENTRE ENGAJAMENTO E INDICADORES COMO NPS, PRODUTIVIDADE E SEGURANÇA. É IMPORTANTE:

- **Medir, entender e agir antes de tentar engajar.**
- **Acompanhar a experiência das equipes com a mesma atenção dada aos pacientes.**
- **Investir em ferramentas de escuta e análise de sentimento, e mapear a jornada do colaborador desde o *onboarding*.**

“O engajamento é o resultado final de várias ações.” – Vitor Garcia

COMPORTAMENTO COMO DIFERENCIAL

A EXPERIÊNCIA DO REAL HOSPITAL PORTUGUÊS COM UMA REFORMA DO PRONTO ATENDIMENTO MOSTROU QUE:

- **Estrutura e processos não substituem atitudes como empatia e colaboração.**
- **Programas de desenvolvimento focados em comportamento melhoram clima, segurança e feedbacks positivos.**

TECNOLOGIA COMO ALIADA

- Sensibilidade para utilizar ferramentas tecnológicas com critério.
- IA e BI ajudam a analisar feedbacks, mapear riscos e liberar tempo para o cuidado.
- Tratar a jornada digital com a mesma atenção da presencial.

SAÚDE MENTAL ALÉM DA TERAPIA

- Criar redes de apoio e ambientes emocionalmente saudáveis.
- Programas como a BRISE, no Hcor, oferecem primeiros cuidados psicológicos.
- Ações simples fazem diferença, como espaço para descanso e valorização dos vínculos.

*"Nem todo mundo vai precisar de terapia, mas todo mundo precisa ser acolhido em algum momento." – **Rafael Trevizoli***

O COLABORADO É UMA PESSOA

- Reconhecer histórias, contextos e aspirações individuais.
- Incluir todas as áreas nas estratégias de experiência – do TI à cozinha.



Cuidar de quem cuida

é a base para oferecer uma experiência genuína e consistente a quem recebe assistência.



Você pode assistir à
íntegra do debate no canal
da Associação no YouTube.



TECNOLOGIA A SERVIÇO DO CUIDADO

INOVAÇÃO QUE TRANSFORMA A EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Quem compartilha experiência:



Ana Vailati,

diretora de Marketing e Relacionamento com o Paciente do Hospital Alemão Oswaldo Cruz



Eduardo Cordioli,

diretor técnico de Obstetrícia do Grupo Santa Joana



Graziela Escobar,

superintendente de Estratégia e Inteligência de Negócios no A.C.Camargo Cancer Center



MODERAÇÃO

Vitor Ferreira,

presidente da ABCIS e CIO do Sabará

Tecnologia sozinha não melhora a experiência. O **impacto real** vem do **propósito, da empatia e da integração com processos e pessoas.**

Quando bem aplicada, a tecnologia amplia vínculos e estende o cuidado para além do hospital.

TECNOLOGIA É MEIO, NÃO FIM

SOLUÇÕES DIGITAIS APLICADAS NO HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ CONECTARAM PONTOS DE ENTRADA DISTINTOS VISANDO CONTINUIDADE DO CUIDADO. COM ISSO, APRENDEMOS A:

- **Integrar sistemas e áreas para reduzir fricções na jornada.**
- **Automatizar tarefas para liberar tempo assistencial.**
- **Focar na segurança e na percepção do paciente.**

*“O paciente se perde no sistema de saúde, e nosso papel é evitar que ele se perca dentro da instituição.” – **Ana Vailati***

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL COM MÉTODO

UM CAMINHO É SEGUIR OS QUATRO P’S PROPOSTOS POR CORDIOLI:

- **Problema:** identificar a dor real.
- **Processo:** definir onde a tecnologia entra.
- **Plataforma:** escolher a solução adequada.
- **Pessoas:** envolver usuários desde o início.

*“Se o projeto é ruim, a tecnologia só expõe o que já está errado.” – **Eduardo Cordioli***

ACOMPANHAMENTO REMOTO COM VALOR PERCEBIDO

A EXPERIÊNCIA DO A.C.CAMARGO NOS ENSINA A OLHAR PARA SOLUÇÕES COMO:

- **Aplicativos e educação digital para pacientes.**
- **Suporte contínuo para manter adesão.**
- **Monitoramento também na atenção primária.**

*“O paciente só mantém a solução se enxerga benefício. Senão, desinstala o app em duas semanas.” – **Graziela Escobar***

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COM EMPATIA

NO GRUPO SANTA JOANA, UM AGENTE DE IA INSPIRADO NAS EDUCADORAS HUMANAS QUE FAZEM O ACOMPANHAMENTO DE GESTANTES TRAZ OS SEGUINTE APRENDIZADOS:

- **Investir em IA treinada com protocolos e linguagem humanizada ajuda a trazer bons resultados.**
- **Atendimento 24h contribui para manter vínculo com o paciente.**

DADOS QUE VIRAM AÇÃO

- **PROMs e PREMs aliados à IA ajudam a analisar feedbacks.**
- **Olhar os dados permite ajustes de cuidado em tempo real.**
- **Transparência nos resultados para todos os envolvidos.**

JORNADA INTEGRADA PARA EVITAR RISCOS

A FRAGMENTAÇÃO ENTRE OPERADORAS E PRESTADORES COMPROMETE O CUIDADO E ELEVA CUSTOS. E A DESCONTINUIDADE IMPACTA DIRETAMENTE O DESFECHO. PORTANTO, É FUNDAMENTAL:

- **Compartilhar dados e indicadores.**
- **Investir em coordenação do cuidado.**
- **Adotar modelos de remuneração que incentivem continuidade.**

ACESSO DIGITAL PARA TODOS

- Oferecer canais presenciais e online (*omnichannel*).
- Respeitar preferências e familiaridade com tecnologia.
- Disponibilizar suporte.



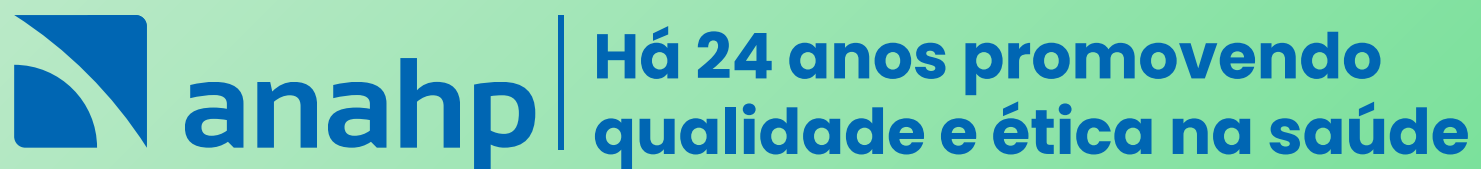
Tecnologia só transforma quando está a serviço do cuidado, guiada por **propósito, sensibilidade e integração entre pessoas e processos.**



Você pode assistir à íntegra do debate no canal da Associação no YouTube.



JORNADA DIGITAL ANAHP



JUNHO 2025