

Fala-se muito em *Patient Experience*, conhecidamente como PX ou Experiência do Paciente. Mas, afinal, o que é e por que PX vai além do atendimento? Definido pelo *Beryl Institute* como a soma de todas as interações, moldadas pela cultura, que influenciam na percepção do paciente e na sua jornada, por meio do cuidado contínuo, a PX nada mais é do que o monitoramento, a avaliação e a compreensão de como o paciente e todos os que o acompanham avaliam sua jornada.

Embora muitas organizações ainda limitem PX apenas aos momentos de atendimento, outros aspectos devem ser considerados. Segundo Tomás Duarte, cofundador e CEO da Track.co, empresa brasileira especializada em *Customer Experience* e líder no setor de saúde, as instituições de saúde precisam entender que as expectativas do paciente são completamente diferentes das expectativas de um cliente de outra área, como do varejo, e-commerce e tantos outros. “Quando chegamos em um hospital, nos encontramos muitas vezes em uma posição de insegurança e fragilidade que requer cuidados especiais, como respeito, acolhimento e compreensão durante toda a jornada”, complementa.

[Leia aqui na íntegra.](#)

Fonte: Portal Hospitais Brasil, em 24.08.2022