

Por Ana Carolina Pereira

Para Kelly Rodrigues, autora da obra lançada na segunda, 24, o conceito de experiência do paciente traz resultados em desfecho e em custos

Experiência do paciente ou *patient experience*. Paciente no centro do cuidado ou patient centricity. São vários os termos utilizados atualmente para definir um conceito que, na verdade, recai sobre toda a estratégia de uma organização de saúde: desenvolver ações, processos e iniciativas de melhoria pelo prisma do paciente e não da instituição. A ideia é olhar a [jornada](#) completa do paciente para buscar a excelência no atendimento, dos pontos de contato iniciais até a assistência à saúde propriamente dita. Esse é o tema do livro “Experiência do Paciente – Como criar, implementar e gerir bem um Programa de Excelência em Experiência de Pacientes”, o primeiro do gênero no Brasil, de autoria de Kelly Rodrigues, CEO e fundadora da Patient Centricity Consulting, empresa focada em experiência do paciente (EP).

[Leia aqui na íntegra.](#)

Fonte: Futuro da Saúde, em 26.04.2023