



Cláudio Vicente

Palestra:

Experiência do Paciente
Inspirada no Modelo Disney





Cláudio Vicente

- 🐭 Professor e Consultor
- 🐭 Gestor da GoodCare
- 🐭 Co-fundador CIEEX
- 🐭 Ultramaratonista
- 🐭 Palestrante Disney

 [_claudiovicente](https://www.instagram.com/_claudiovicente)


CLÁUDIO VICENTE
PALESTRANTE





Quando se fala em **Disney**, que palavras logo vem à sua mente?



Motivação da Equipe

Desempenho da Equipe

Avaliação do Cliente

Inspirado

Empatia

Encantado

Necessário

Cortesia

Satisfeito

Contratado

Competência

Neutro

Demitido

Incompetência

Insatisfeito

Motivadores da Probabilidade de Recomendar um Hospital

COMO A EQUIPE TRABALHOU EM CONJUNTO PARA TRATÁ-LO

ATMOSFERA POSITIVA GERAL DO HOSPITAL

RESPOSTA ÀS PREOCUPAÇÕES/RECLAMAÇÕES OCORRIDAS DURANTE SUA ESTADA

NÍVEL DE ATENÇÃO CONCEDIDA ÀS SUAS NECESSIDADES PESSOAIS E ESPECIAIS

SENSIBILIDADE DA EQUIPE À INCONVENIÊNCIA DA HOSPITALIZAÇÃO

ATÉ QUE PONTO AS ENFERMEIRAS O MANTINHAM INFORMADO

ESFORÇO DA EQUIPE PARA INCLUÍ-LO NAS DECISÕES SOBRE SEU TRATAMENTO

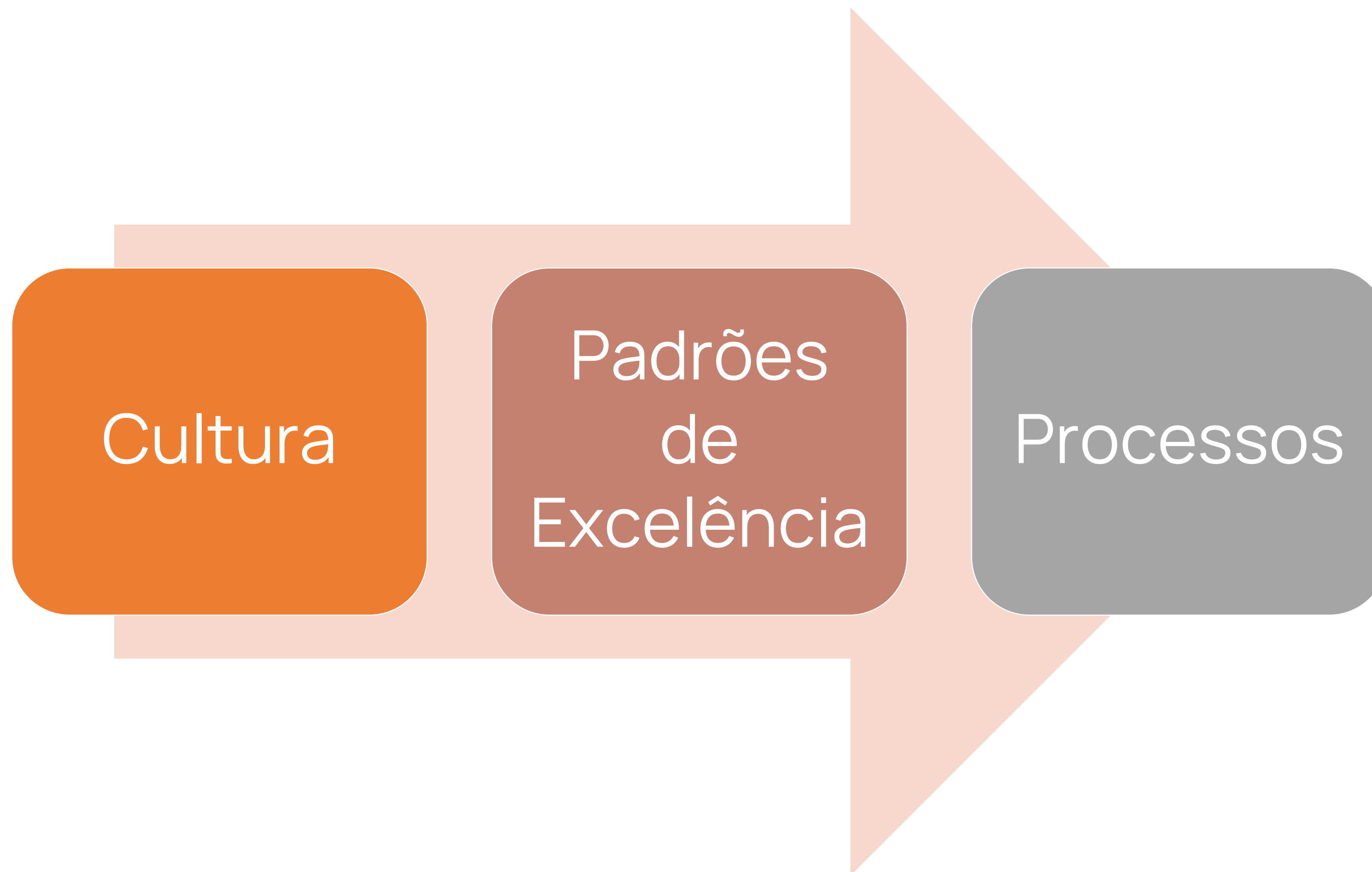
ATITUDE DAS ENFERMEIRAS EM RELAÇÃO ÀS SUAS SOLICITAÇÕES

HABILIDADE DAS ENFERMEIRAS

AMABILIDADE DAS ENFERMEIRAS



Como Construir a Experiência do Paciente

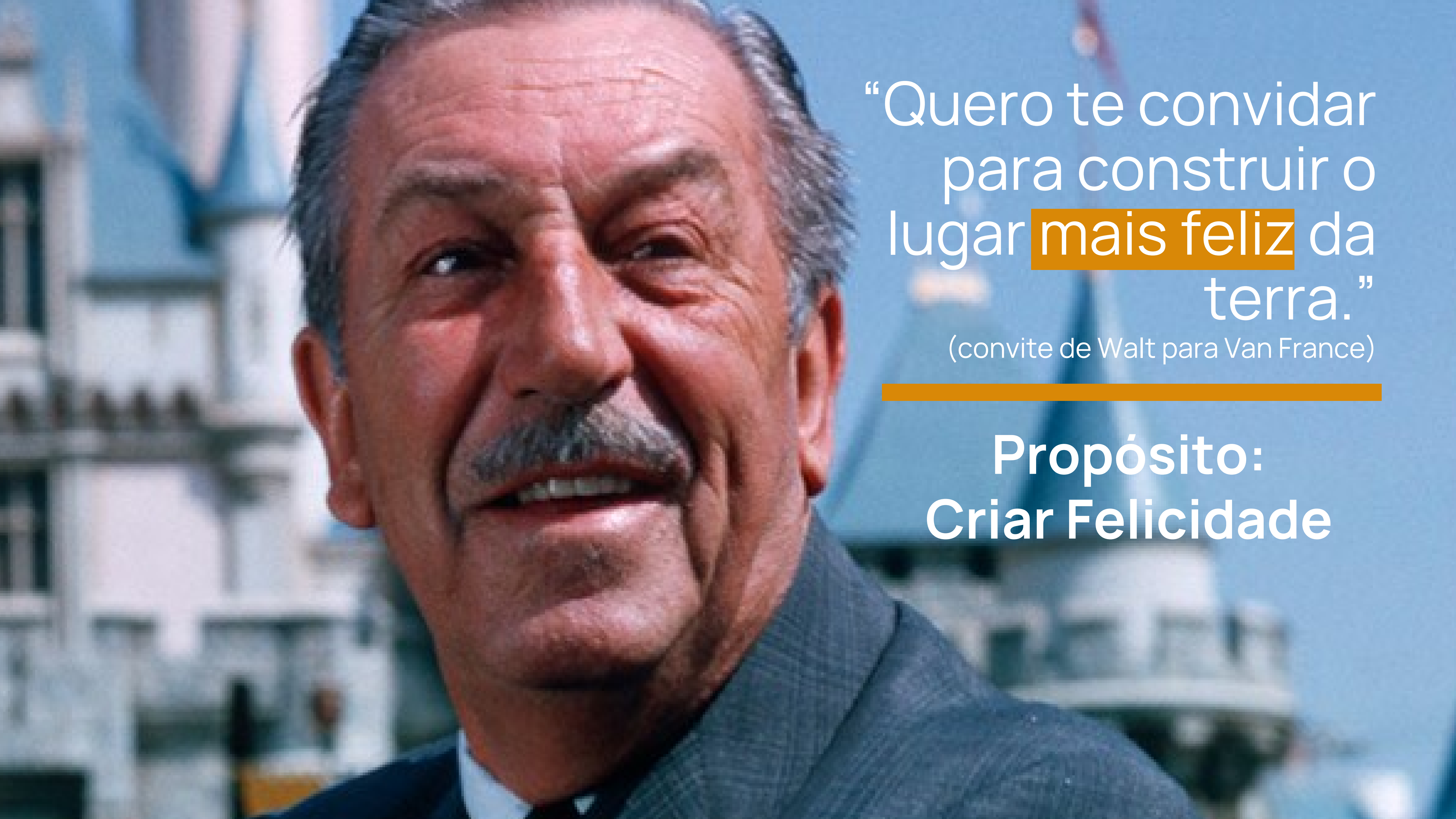


HOSPITAL ISRAELITA
ALBERT EINSTEIN



Cultura de Excelência





“Quero te convidar
para construir o
lugar **mais feliz** da
terra.”

(convite de Walt para Van France)

**Propósito:
Criar Felicidade**



DISNEYLAND



Propósito





“Todo ser humano quer se sentir amado, respeitado e destacado.”

Ginha Nader



Padrões de Excelência





“Não é com magia que se faz um bom trabalho.
É com um bom trabalho que se faz magia.”

Lee Cockerell

Personas



Paciente

Seu Franciso

Vicente

Helena



Acompanhante

Dona Herminia

Luiz

Jéssica



Médico

Dr. Rubens

Dr. Maurício

Dr. Enzo



Chaves da Excelência Disney

CIEX

Show

Eficiência

Cortesia

Segurança

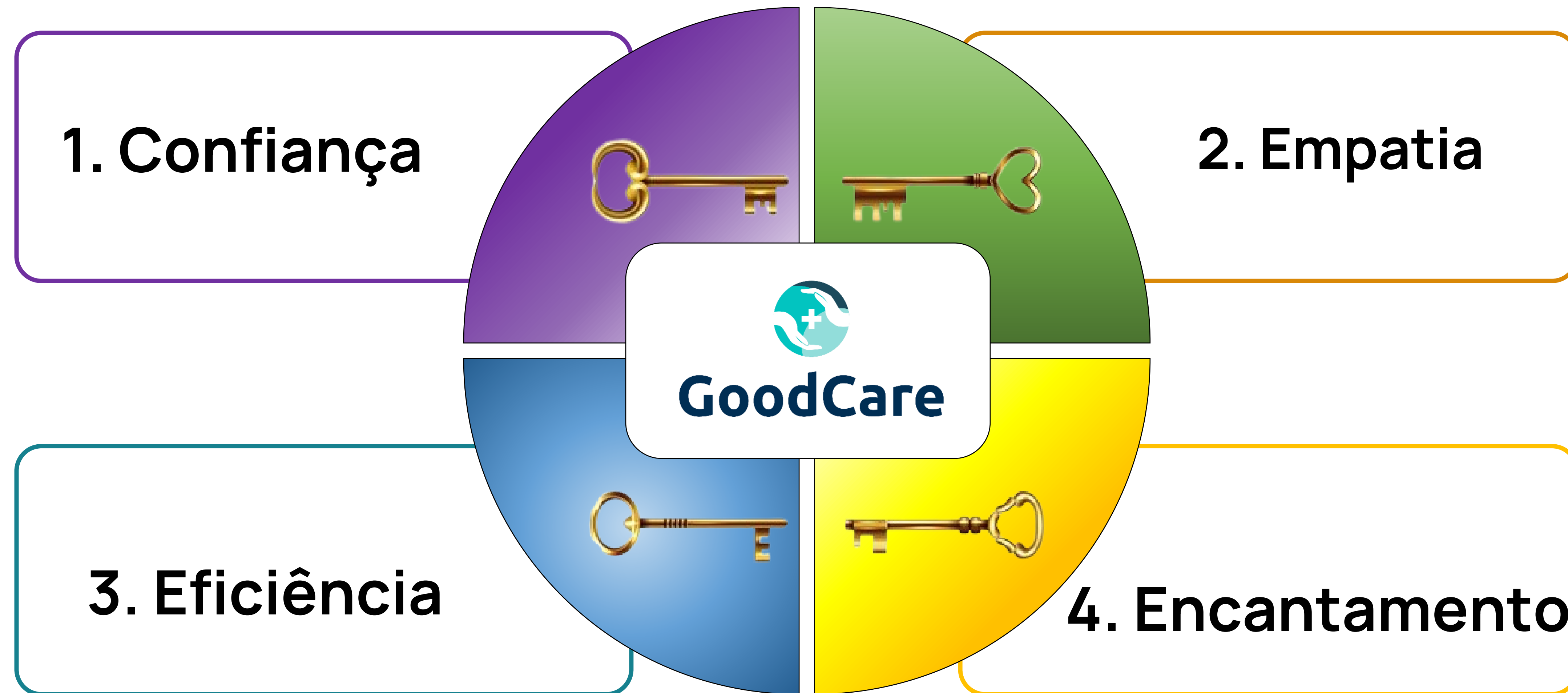


THE 5 KEYS

SAFETY • COURTESY • INCLUSION • SHOW • EFFICIENCY

Inclusão

Chaves da Excelência GOODCARE



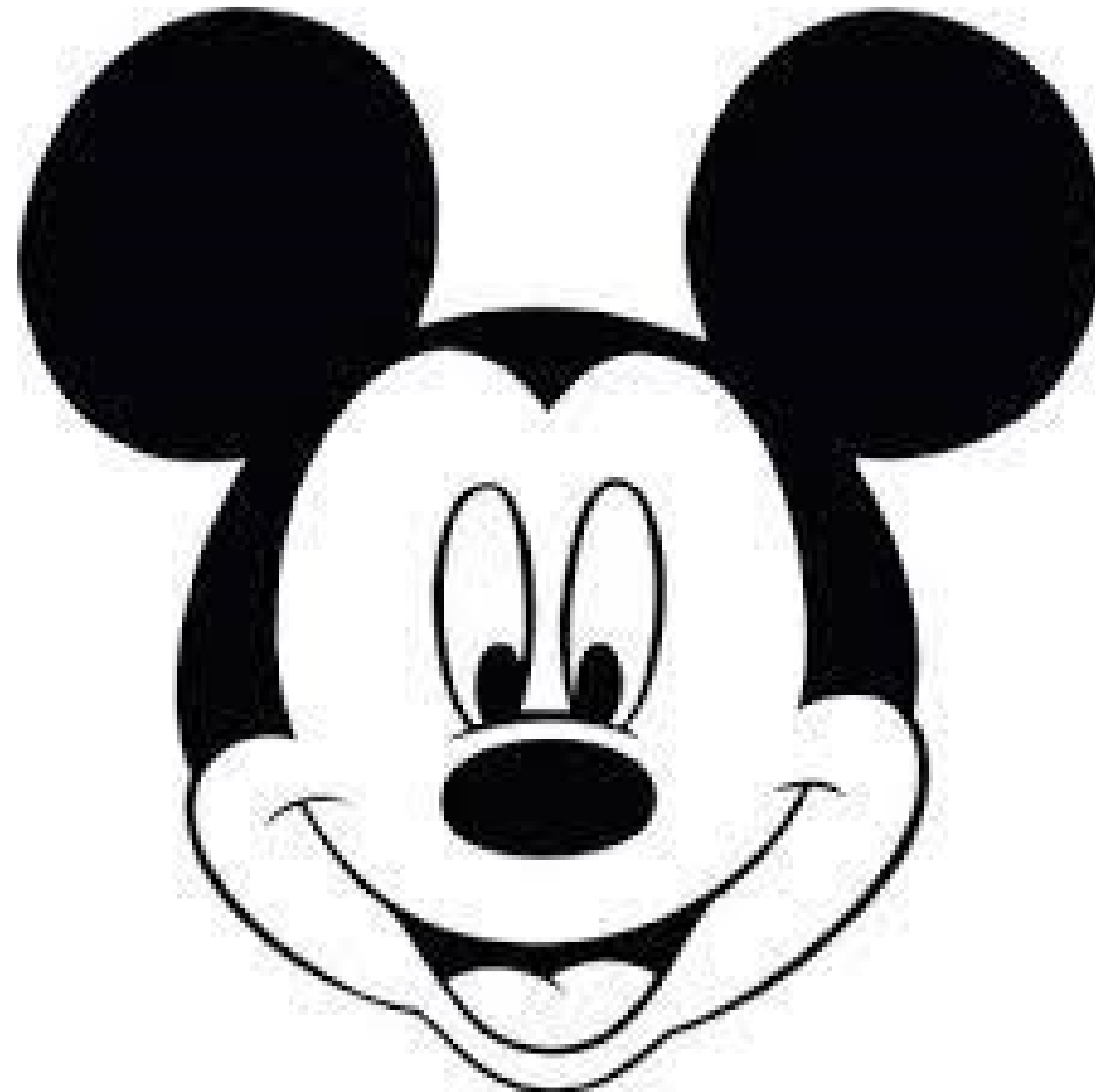
Processos para Excelência

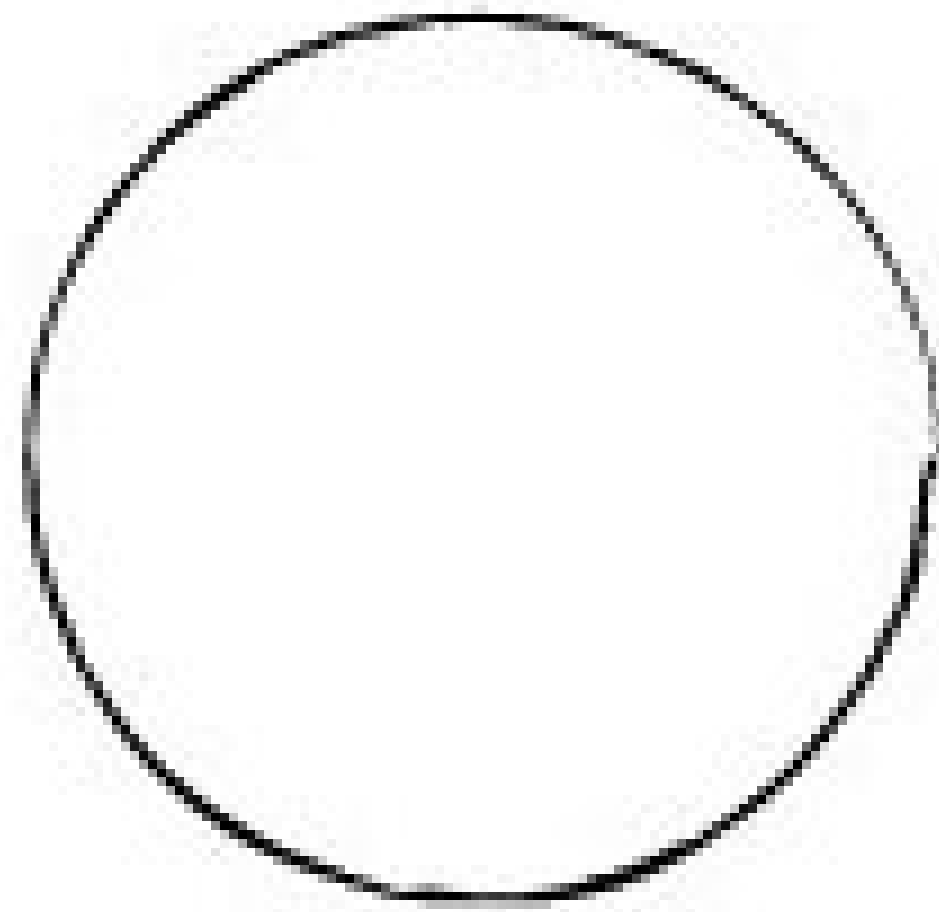




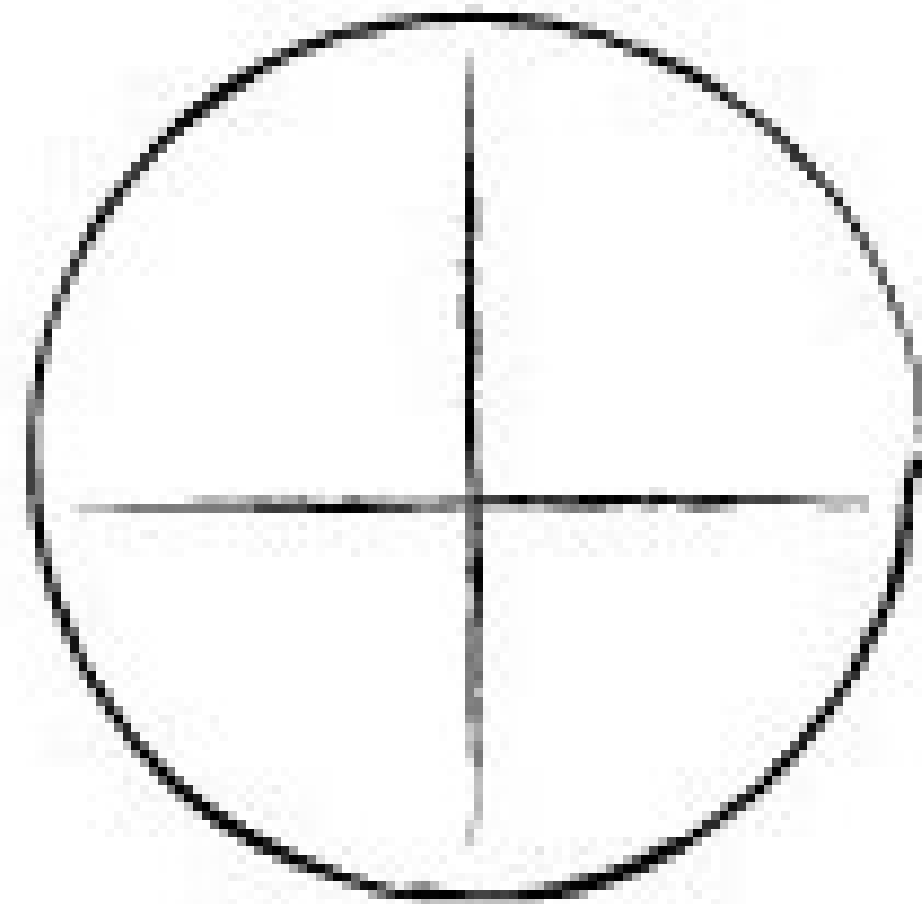


Desenhe o Mickey

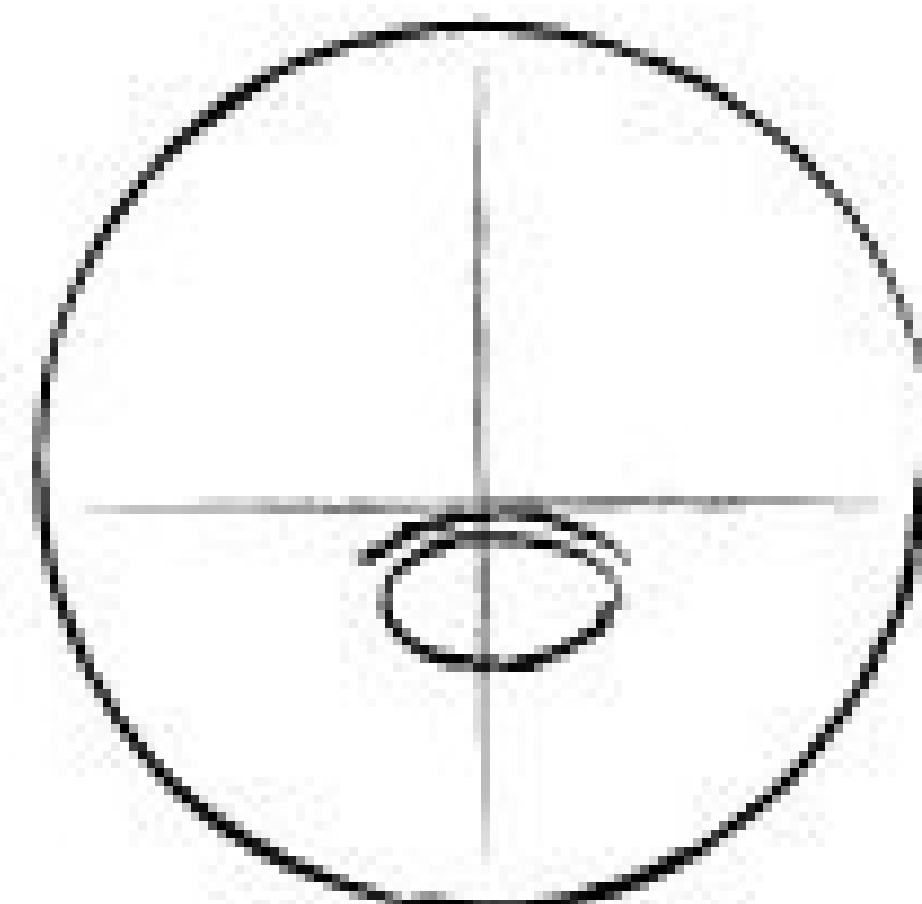




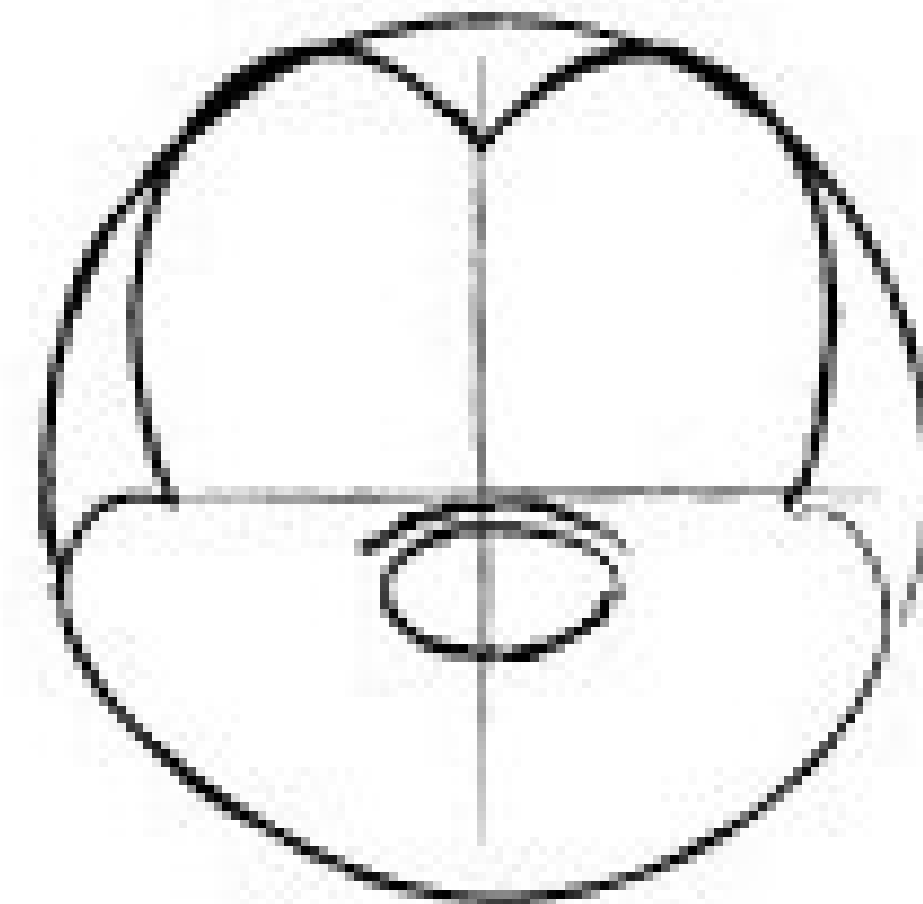
1. Círculo



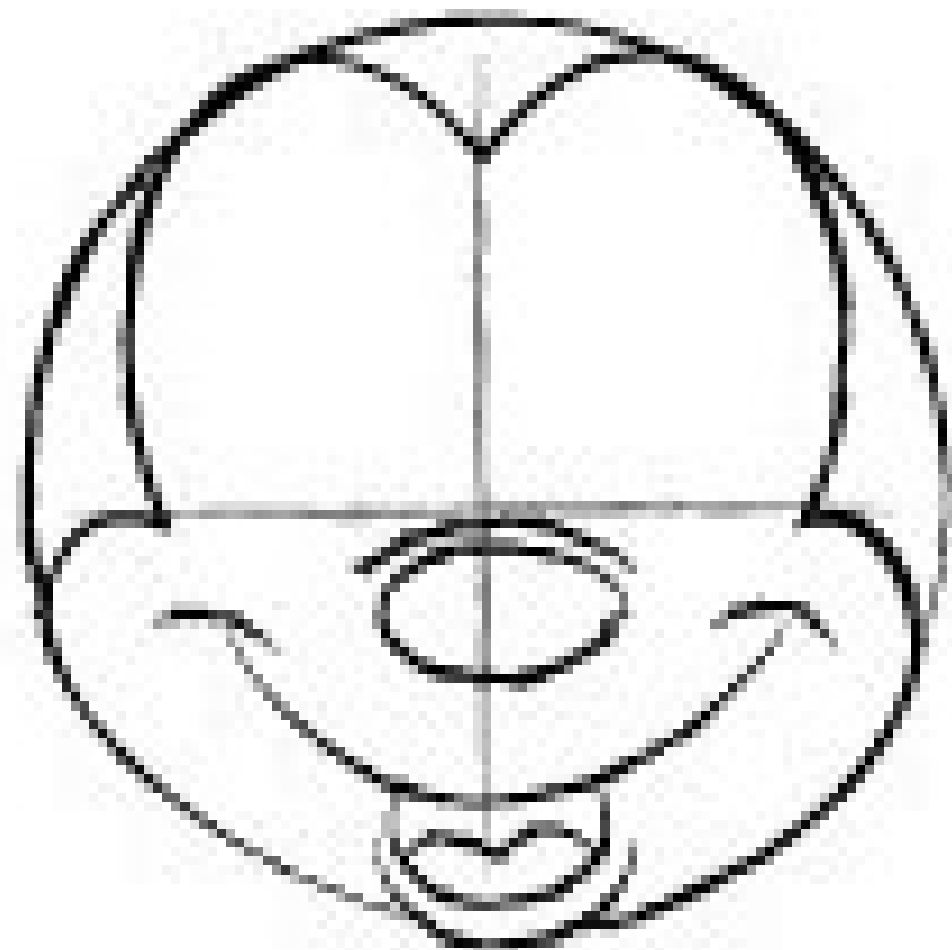
2. Divida o círculo



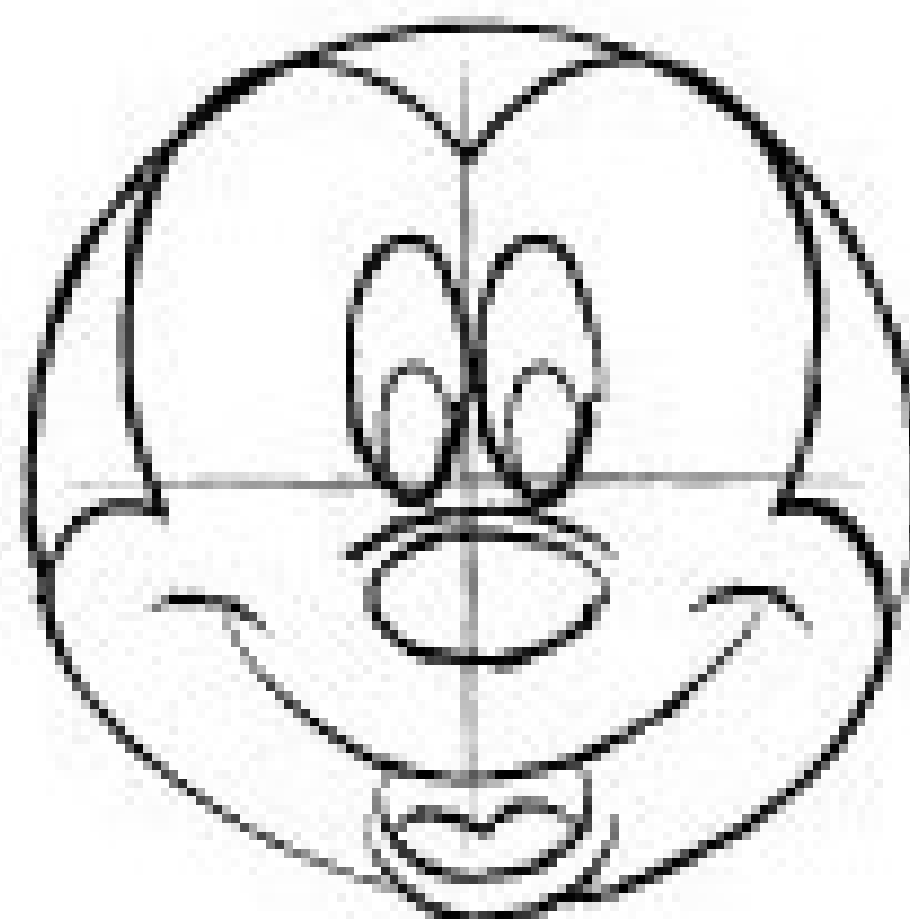
3. Adicione o nariz



4. Adicione a máscara



5. Adicione a boca



6. Adicione os olhos



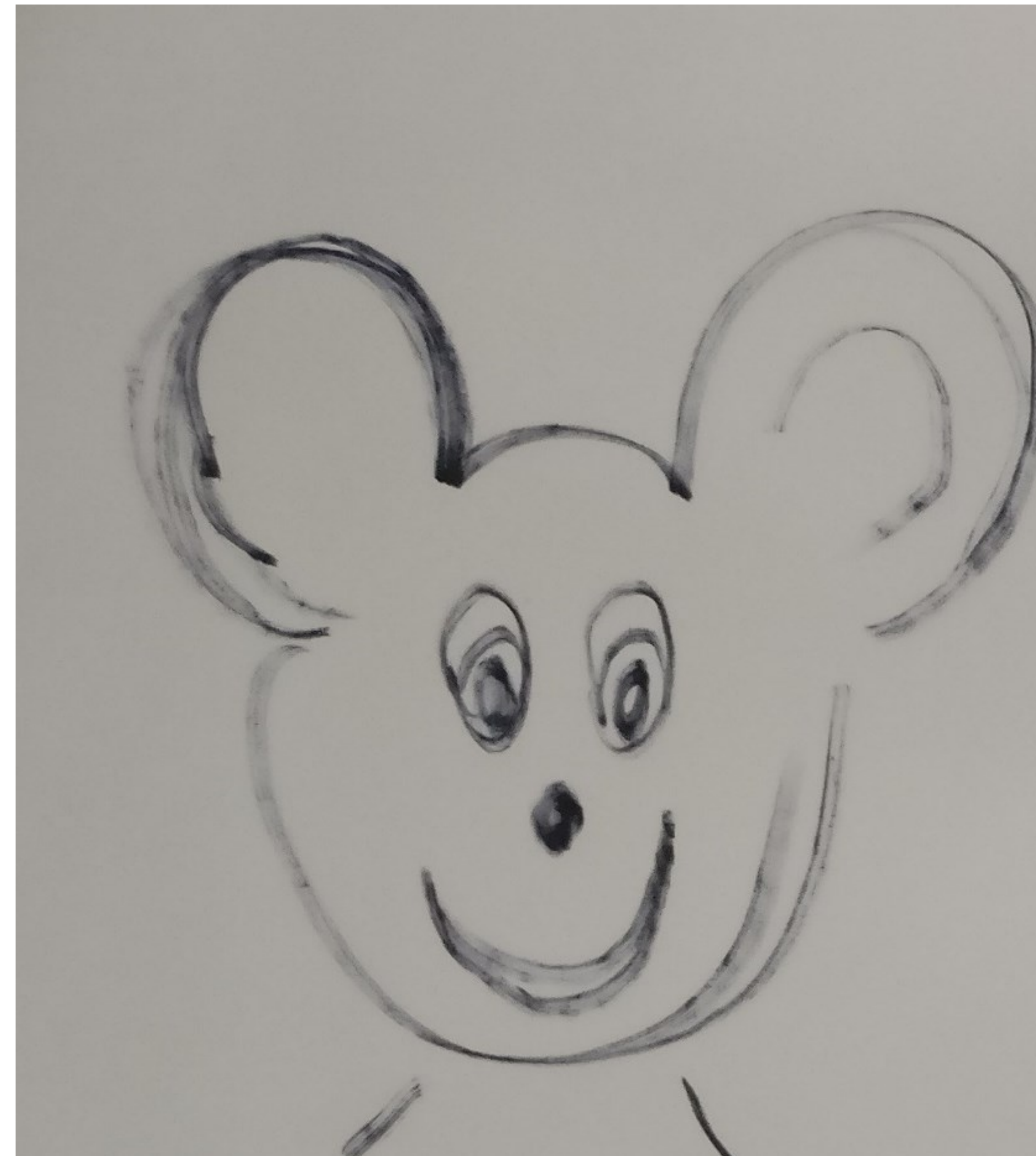
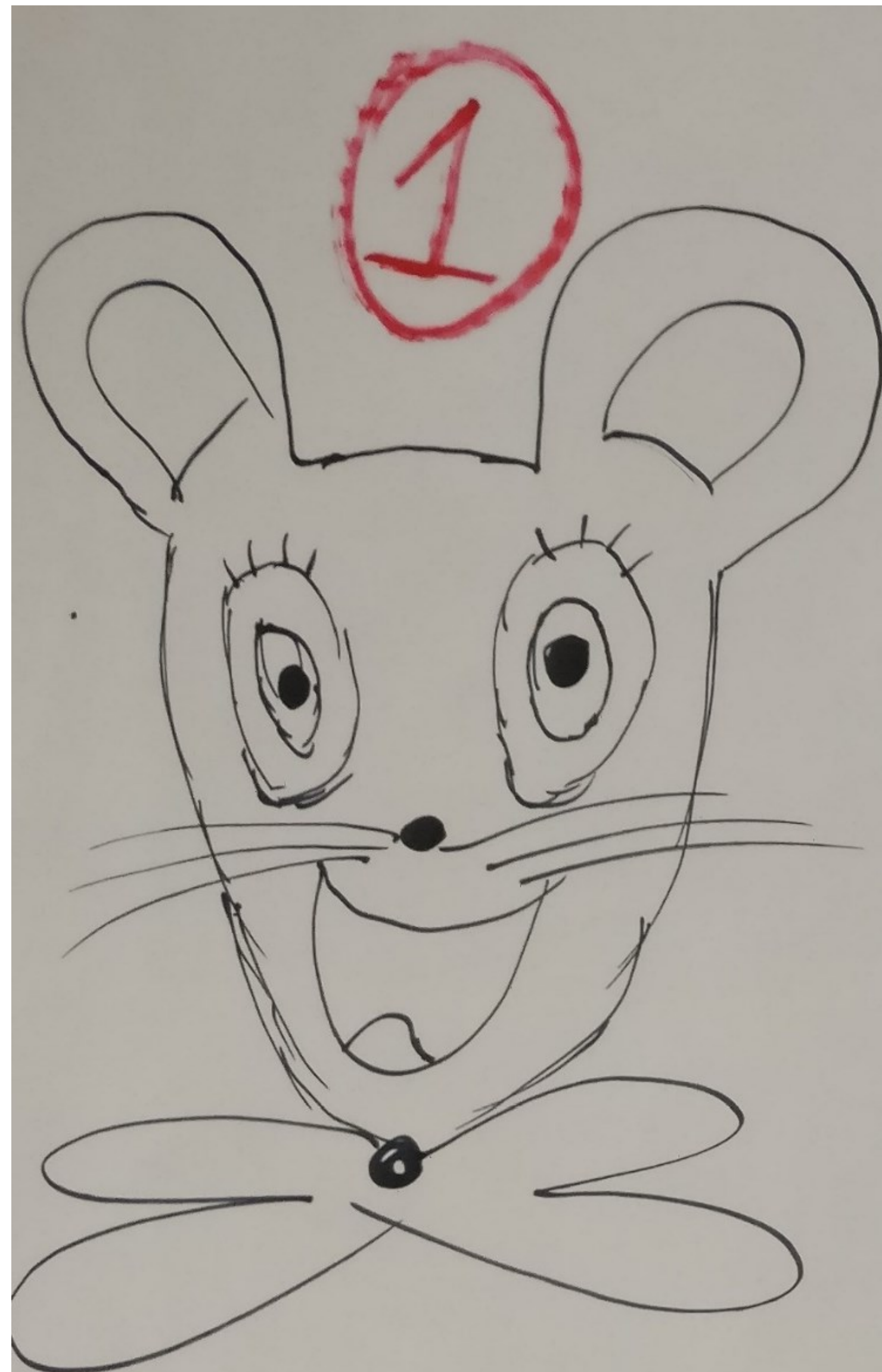
7. Adicione as orelhas

Prontinho



Desenhando o Mickey

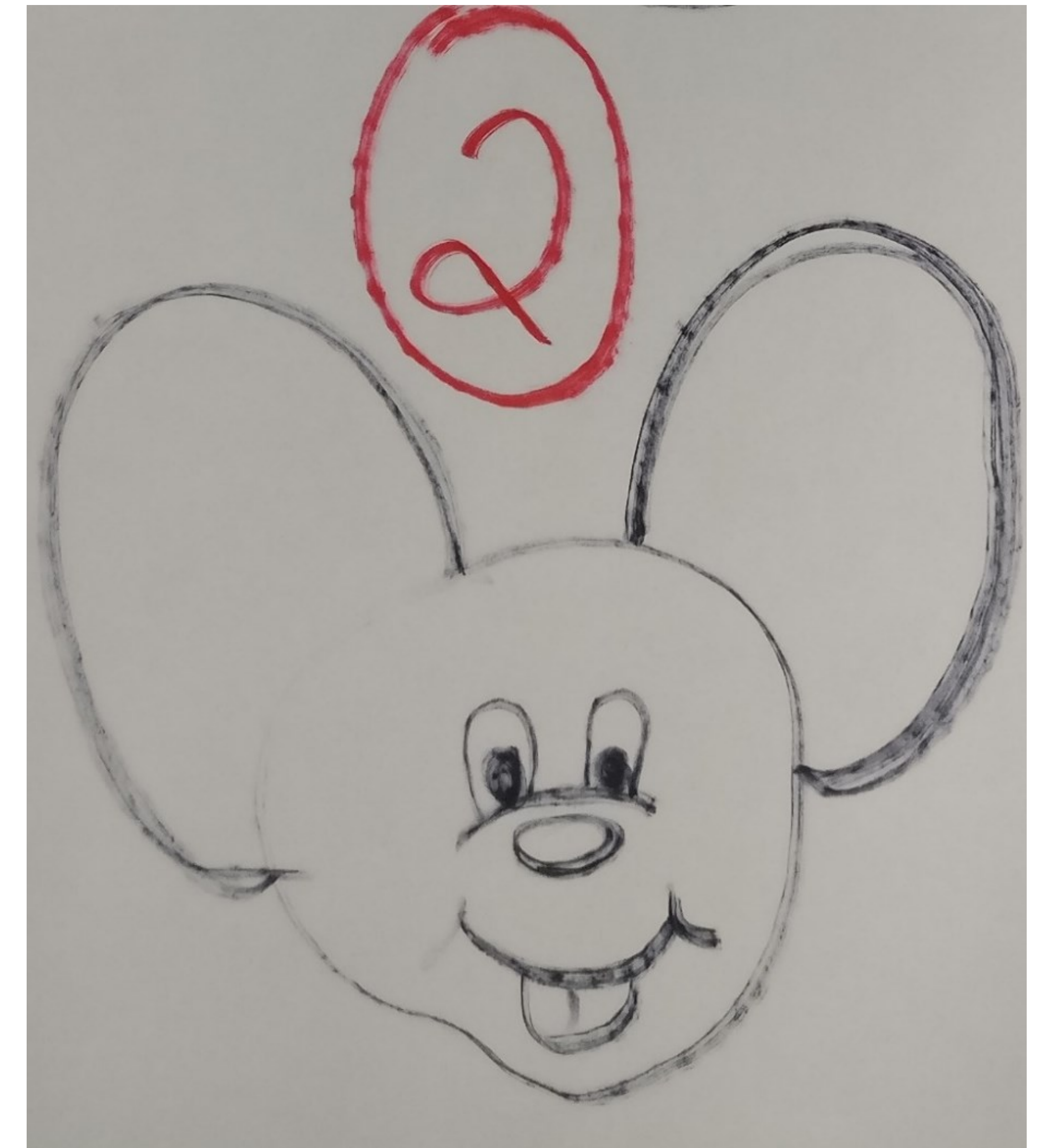
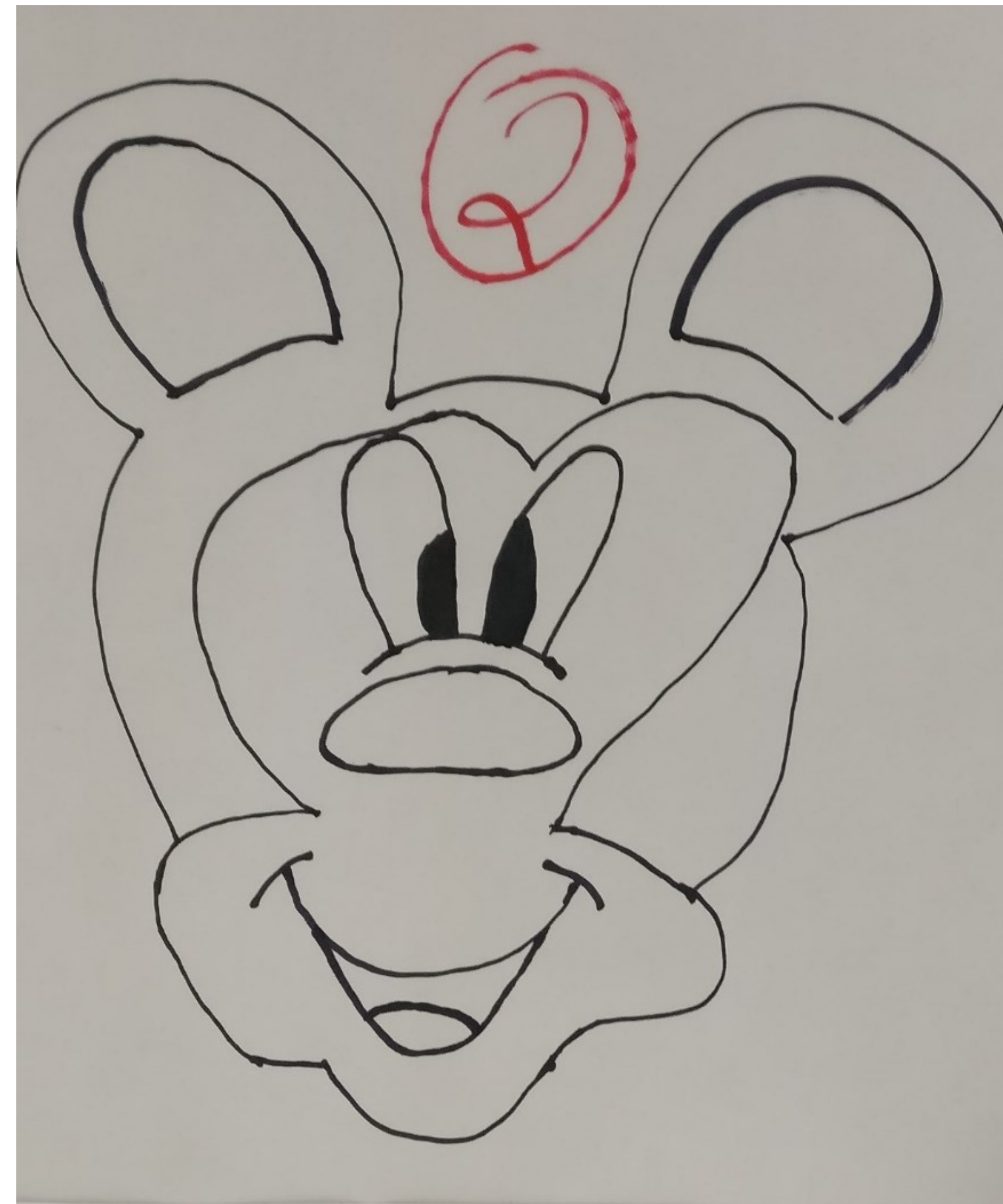
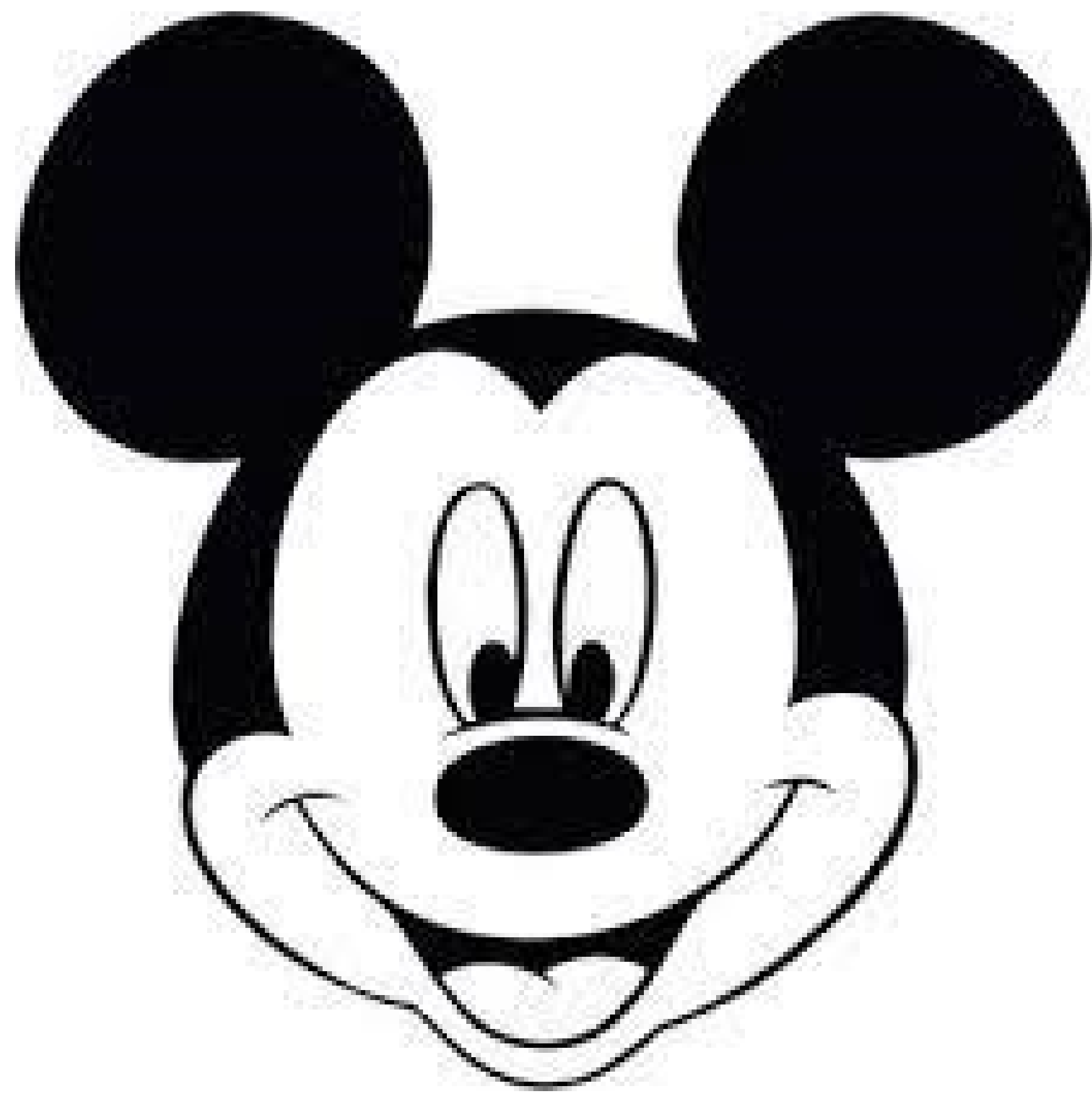
Estágio 1: Apostando no talento natural





Desenhando o Mickey

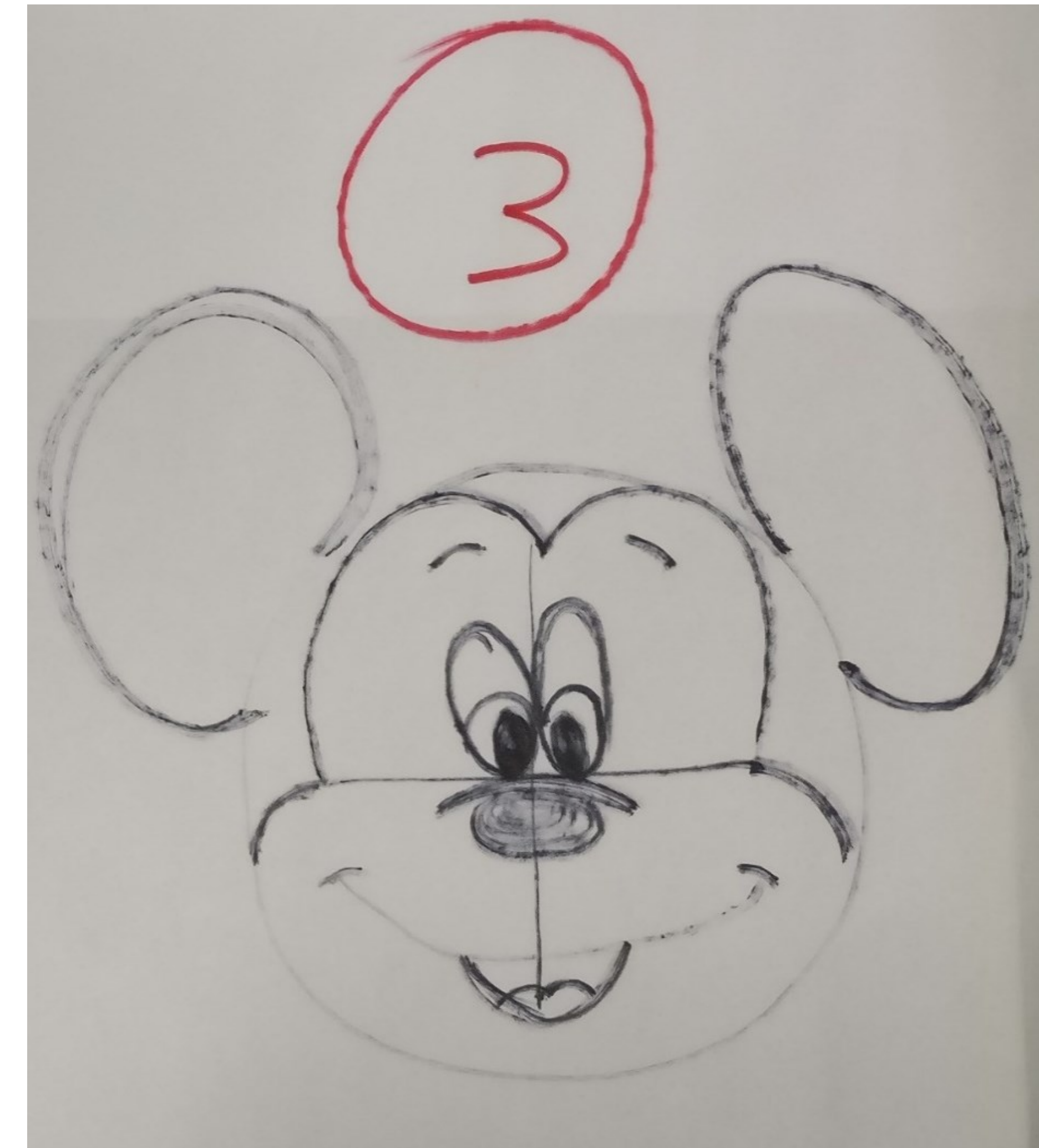
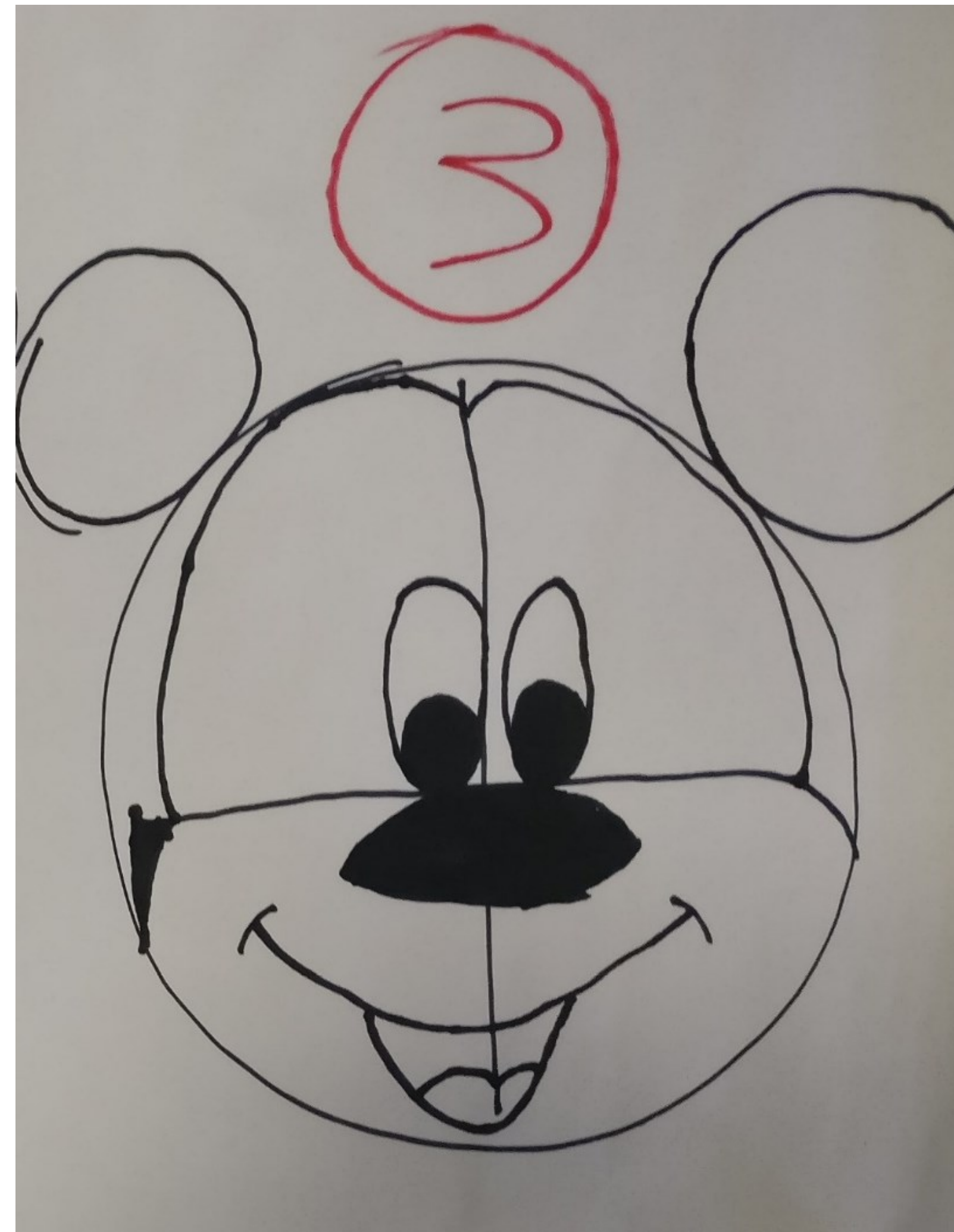
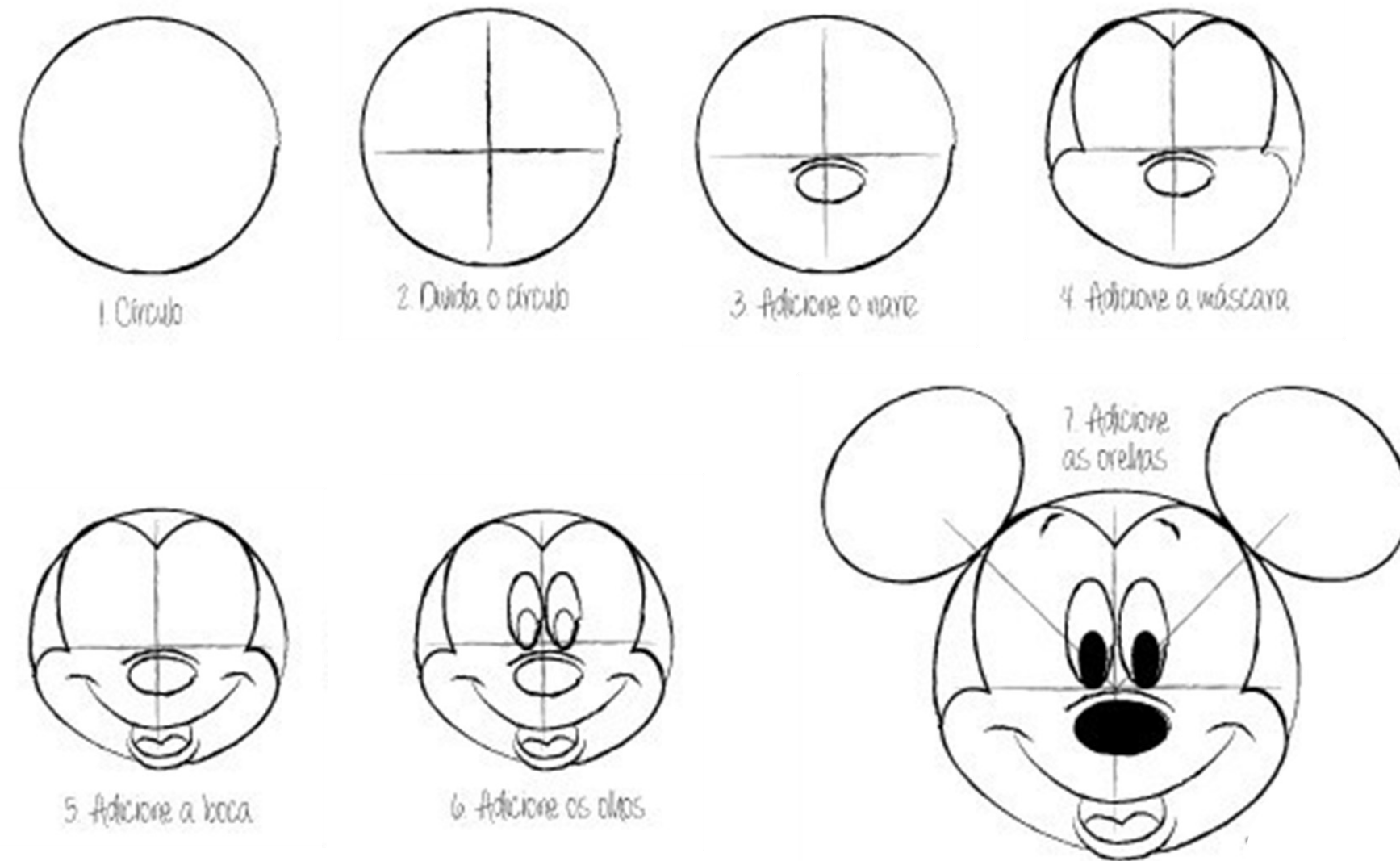
Estágio 2: Copiando o que os outros fazem





Desenhando o Mickey

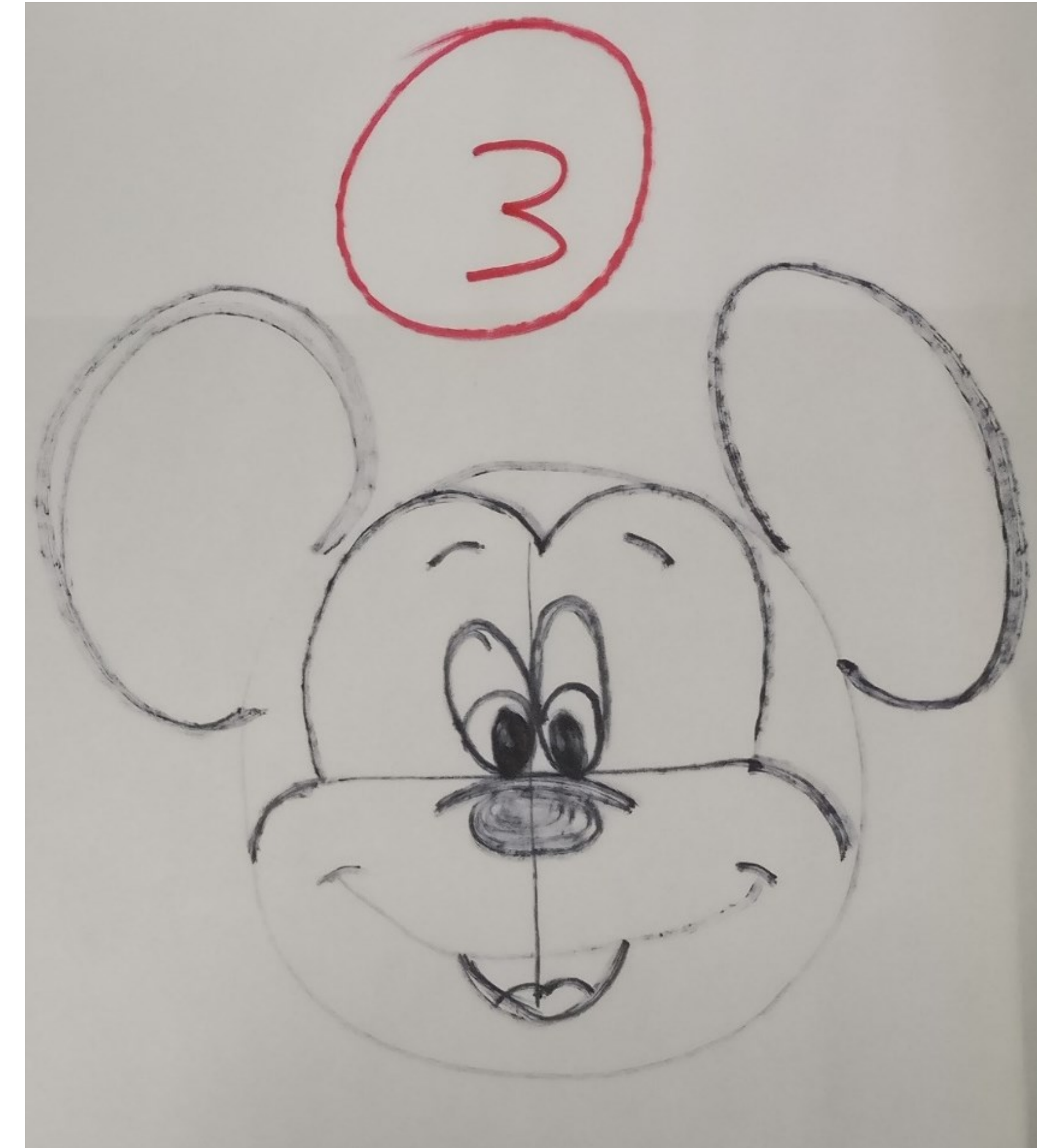
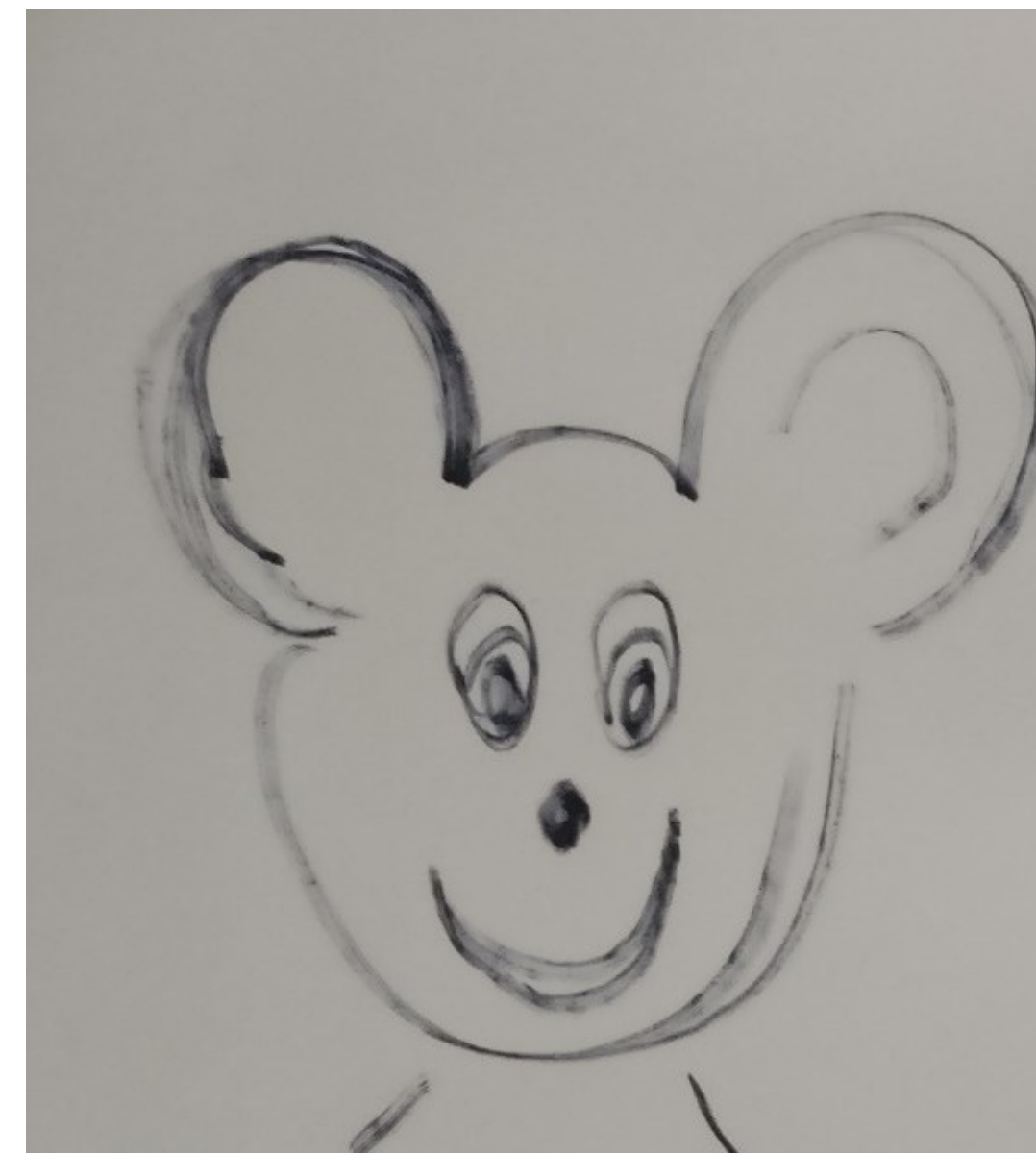
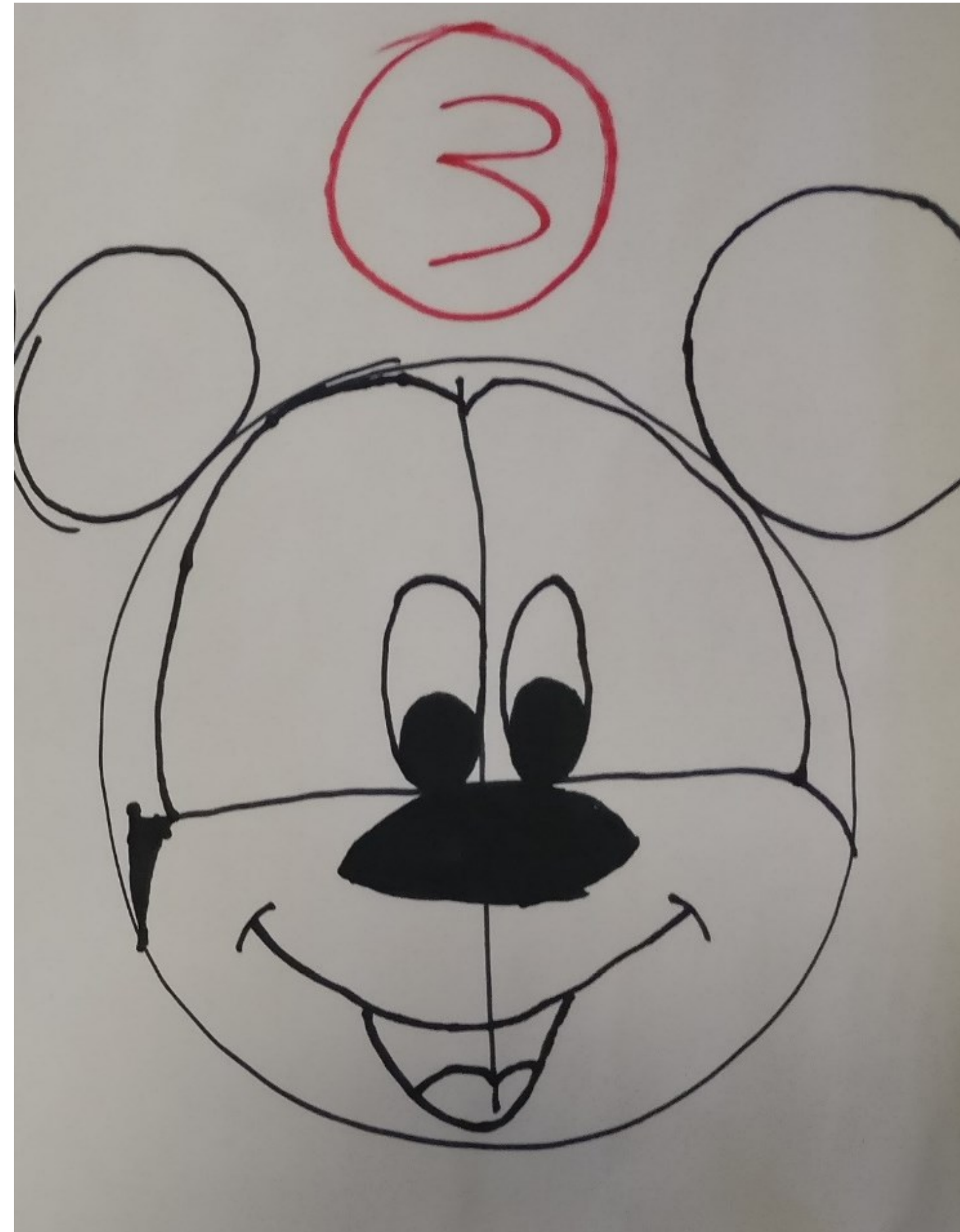
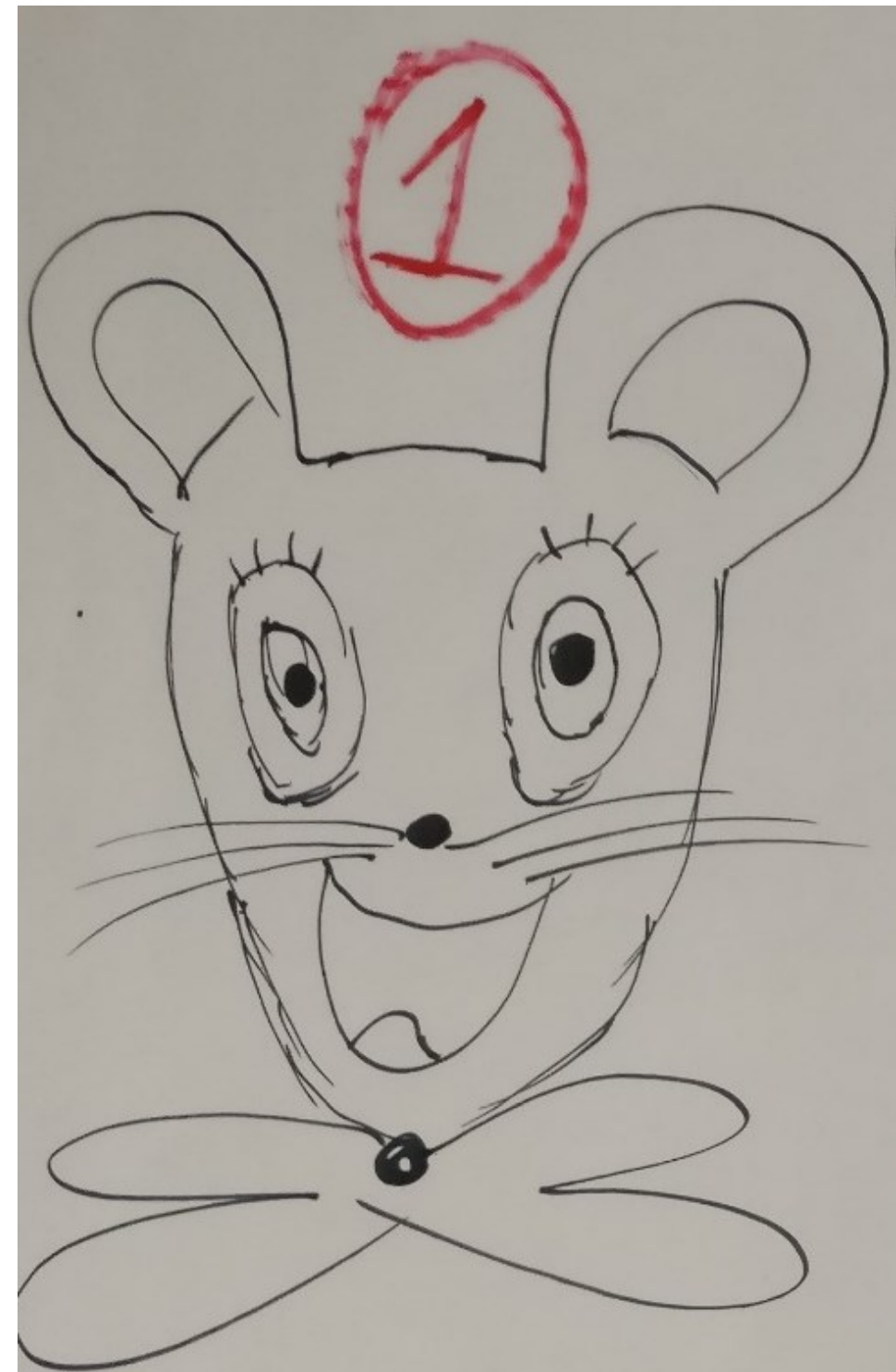
Estágio 3: Com processo e treinamento





O Resultado

CIEX





Cliente	Serviço
Paciente	Cirurgia



Estágios da Jornada



Necessidades e expectativas do cliente

Disponibilidade de agenda do médico com autorização correta, na data que o paciente busca, sem custos adicionais.	Autorização do anestesista para realizar o procedimento e receber as orientações.	Acesso fácil, com agilidade de atendimento, disponibilidade de vaga e segurança.	Ser admitido no hospital com clareza, agilidade e cordialidade	Realização de todos os passos para uma cirurgia segura, para que o paciente se sinta seguro e orientado.	Ser admitido no hospital com clareza, agilidade e cordialidade	Receber informações sobre o procedimento e agilidade no atendimento para não sentir dor e de forma humanizada	Ser atendido com segurança, cortesia e empatia. Não sentir dor e ficar confortável	Dieta adequada, respeitando as restrições alimentares em boa quantidade. Com uma boa apresentação de forma ágil e cordial.	Orientações para a alta e pós-alta, de forma ágil e com transporte seguro. E fechamento da conta correto.
---	---	--	--	--	--	---	--	--	---

Sentimentos do Cliente

Ansiedade e Insegurança	Ansiedade e Indiferença	Tranquilidade	Ansiedade, insegurança e medo	Ansiedade, medo e insegurança	Medo de não acordar e de não sentir dor	Alívio e vulnerabilidade	Alívio, ansiedade, fragilidade, acolhimento, fragilidade e necessidade de apoio. emocional	Acolhimento, conforto e saciedade	Alívio, vulnerabilidade, ansiedade e insegurança
-------------------------	-------------------------	---------------	-------------------------------	-------------------------------	---	--------------------------	--	-----------------------------------	--

Oportunidades de melhoria

Criação de um vídeo institucional com informações das etapas.	Criação de um vídeo sobre a importância da consulta pré-anestésica.	Uso de um novo estacionamento e rampa alternativa para saída dos pacientes.	Padronização do atendimento com entusiasmo em um ambiente reformado	Criação de um espaço físico para a triagem com padronização do atendimento e revisão dos passos da cirurgia segura.	Treinamento sobre palco e bastidor. Revisão do tempo de espera do paciente no cc	Reforma na RPA. Treinamento da equipe sobre palco e bastidor. E obrigatoriedade na consulta médica.	Padronização do atendimento e treinamento sobre palco e bastidor	Busca pela excelência para uma dieta com boa apresentação . E treinamento palco e bastidor.	Criação de uma cartilha de cuidados pós-cirúrgicos. Agilidade no fechamento da conta.
---	---	---	---	---	--	---	--	---	---

Ponto de Combustão: Pagamento Adicional



Sistemas de Entrega Padrões	Elenco (Equipe)	Cenário (Infra física e virtual)	Processos (Sequência de atividades)
Segurança	Na entrada, comunicar o paciente da possibilidade de pagamento adicional	Na entrada, revisar orçamento junto com o paciente no computador	Enviar o orçamento por WhatsApp 1 dia antes da internação Garantir alinhamento da cobrança com o que está no prontuário
Compromisso de Servir e Cuidar	Garantir comunicação clara e objetiva sobre os custos adicionais	Fazer a abordagem do pagamento adicional ainda no quarto	Enviar mensagem explicativa da cobrança adicional quando for efetuada pós alta
Eficiência	Solicitar ao médico que explique ao paciente, durante a visita pós operatória, sobre os custos adicionais	Utilizar check-list de orçamento para explicar o custo adicional	Garantir que o orçamento contempla tudo o que pode gerar custo


Atitudes para Excelência



Atitudes (Cultura + Processos)

Momentos
Mágicos





“Você pode sonhar, criar,
desenhar e construir o lugar
mais maravilhoso do mundo,
mas é necessário ter pessoas
para transformar o seu sonho
em realidade.”

(Walt Disney)



 **_claudiovicente**


CLÁUDIO VICENTE
PALESTRANTE

CIEX



11º encontro do
**ADMINISTRADOR
HOSPITALAR** do Estado de
Santa Catarina

PATROCINADORES OURO:

