



Experiência: a identidade do cuidado

25 DE MARÇO

📍 Presencial: Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 130
2º andar, bloco E – Auditório Dr. Adib Jatene

26 DE MARÇO

📍 Presencial (manhã): Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 130
2º andar, bloco E – Auditório Dr. Adib Jatene

📺 On-line via Google Meet (noite)

27 DE MARÇO

📺 On-line via Google Meet (noite)



25/3 - PRESENCIAL

8h45 Abertura: Experiências memoráveis: da concepção à materialização

Elenir Serafim - Diretora da Associação Beneficente Síria
Fernando Torelly - Superintendente Corporativo - CEO do Hcor
Marcos Riva - Gerente Executivo de Marketing, Ouvidoria e
Experiência do Paciente

9h Palestra: Minha experiência como paciente

Palestrante: Luiz Fernando Mora - Paciente do Hcor
Moderação: Luane Dias Nuto - Analista de Experiência do Paciente do Hcor

9h50 Palestra: Neurociência e as relações humanas

Palestrante: Robson Gonçalves - Coordenador dos cursos de
Neurobusiness da FGV e da área de Education do InovaBra
Moderação: Marcos Riva - Gerente Executivo de Marketing,
Ouvidoria e Experiência do Paciente

10h45 Coffee Break

9h50 Painel: "Nossa Essência" - estabelecendo propósito, valores e ritos voltados à experiência humana no cuidado em saúde

- Estratégia e experiência: como é possível conciliar interesses?
Fernando Torelly - Superintendente Corporativo - CEO do Hcor
- Cultura, clima e valores: modelando comportamentos dentro
das organizações
Marcela Martinho - Gerente de Desenvolvimento Organizacional do Hcor
- 3 Cs do Cuidado e os rituais de atendimento para além da
assistência em saúde
Rafael Trevizoli Neves - Coordenador de Experiência do Paciente do Hcor

Moderação: Rafael Trevizoli Neves

12h30 Intervalo

14h Mesa redonda: Desenhando o cuidado a partir da perspectiva dos usuários - medidas quantitativas e qualitativas

- A voz dos usuários: Ouvidoria e pesquisa de satisfação como canais de
identificação do valor em saúde
Ricardo Bueno - Gerente de Ouvidoria do Hcor
- O co-desenho de soluções com os usuários: a experiência do Conselho
Consultivo de Pacientes e Familiares
*Luciana Primila - Conselheira do Conselho Consultivo de Pacientes e
Familiares do Hcor*
- Para além dos números: insights a partir de BI de Satisfação e Experiência
Rafael Trevizoli Neves - Coordenador de Experiência do Paciente Hcor

15h30 Bate-papo com especialistas: Espaços que curam - construindo ambientes promotores de saúde

Ana Dinardi - Sócio fundadora da INOAH
Ana Paula Pérez - Diretora Comercial e Novos Negócios da C+A
Adriana Ortigossa - Coordenadora de Arquitetura e Projetos do Hcor
Moderação: Amanda Dias do Nascimento - Analista de Experiência do
Paciente do Hcor

17h Coffee Break

17h30 Palestra: Experiência e singularidade: acolhendo a diversidade, equidade e inclusão

Palestrante: André Farias - Analista de Diversidade do InCor
Moderação: Amanda Dias do Nascimento - Analista de Experiência do
Paciente do Hcor



26/3 - PRESENCIAL

9h Painel: Experiência Humana no Cuidado em Saúde na prática

- Modelo Assistencial Integrado (MAI) e o paciente no centro do cuidado
Ana Lúcia Capucho - Superintendente Assistencial do Hcor
- A Comunicação Centrada na Pessoa como ferramenta de cuidado
Dr. Lucas Guimarães - Gerente de Práticas Médicas do Hcor
- Cuidado ao colaborador: um olhar populacional
*Dra. Marcela Rezende Fernandes - Coordenadora de Medicina
Ocupacional do Hcor*

Moderação: Amanda Dias do Nascimento - Analista de Experiência do
Paciente do Hcor

10h30 Bate-papo: Transformando o cotidiano hospitalar - ações de encantamento junto aos usuários e funcionários

Silvana Fideli - Patas Therapeutas
Priscila Ribeiro - Saracura
Vanessa Santana - MPS Church
Sandro Castilho - Operação Conta-Gotas
Moderação: Luane Dias Nuto - Analista de Experiência do Paciente do Hcor

11h30 Coffee Break

11h50 Palestra: Experiência no século XXI: a era digital e o cuidado em saúde

Palestrante: Alex Vieira - Superintendente de Inteligência Digital do Hcor

Moderação: Amanda Dias do Nascimento - Analista de Experiência do
Paciente do Hcor



26/3 - ON-LINE

19h Painel: Inovação e cuidado em saúde - um olhar ampliado para a jornada do paciente

- Experiência de cuidado extra-hospitalar: desenhando uma jornada de
cuidado em medicina diagnóstica
*Dennis Eduardo de Paiva - Gerente de Operações Medicina Diagnóstica
UACJ do Hcor*
- Conforto como uma nova necessidade dos pacientes
e o papel da hospitalidade
Mirian Nogueira - Gerente de Facilities do Hcor

Moderação: Rafael Trevizoli Neves - Coordenador de Experiência do
Paciente Hcor

20h30 Experiência do Paciente: como entrar na área?

Palestrantes: Marcos Riva - Gerente Executivo de Marketing, Ouvidoria e
Experiência do Paciente

Rafael Trevizoli Neves - Coordenador de Experiência do Paciente Hcor



27/3 - ON-LINE

19h Bate-papo com especialistas: Experiência (na) prática - certificações

- Magnet
*Isabelle Bortotti - Consultora de Padrões e Práticas Assistenciais e
responsável pela Sustentabilidade da Designação MAGNET
RECOGNITION*
- JCI
Vera Borrasca - Gerente Executiva de Qualidade do Hcor

Moderação: Rafael Trevizoli Neves - Coordenador de Experiência do
Paciente Hcor

20h30 A Experiência do Humana no Cuidado em Saúde do Hcor: case prático

Palestrantes: Marcos Riva - Gerente Executivo de Marketing, Ouvidoria e
Experiência do Paciente

Rafael Trevizoli Neves - Coordenador de Experiência do Paciente Hcor