

# As considerações e visão do paciente são considerados quando se desenha todo o serviço de saúde?

Assim como em outras indústrias, estratégias de mercado e produtos são desenhados baseados na experiência vivida pelo cliente. Na medida que o mercado de saúde migra de um modelo orientado a volume para um modelo com base na qualidade e performance, as organizações de saúde, para que entreguem valor, precisam da ajuda de quem está no final da cadeia. O uso de entrevistas, observações, relatos e etnografia suplementam os métodos tradicionais para entendimento do que de fato é importante para o paciente.



© 2016 KPMG Auditores Independentes, uma sociedade simples brasileira e firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça. Todos os direitos reservados. Impresso no Brasil.

