**Kelly Cristina Rodrigues**, é CEO e Fundadora da Patient Centricity Consulting – a 1ª. empresa especializada em experiência do paciente no Brasil. Partner do IEXP – Instituto de Experiência de Pacientes da Espanha.

Executiva com mais de 20 anos de atuação na área de saúde. Especialista em experiência do paciente, com cursos de design in healthcare, engajamento de pacientes e colaboradores, experiência de pacientes e liderança na Cleveland Clinic, Beryl Institute, entre outras Instituições americanas e europeias.

Graduada em Relações Públicas pela Universidade Metodista e MBA em Marketing de Serviços pela ESPM, com módulo em Negócios Internacionais na Universidad de Nebrija na Espanha e XBA (Exponencial Business Administration) pela Startse EUA e na Nova School of Business and Economics de Portugal.

É professora em Experiência do Paciente na Fundação Getúlio Vargas e Fundação Dom Cabral uma das autoras do Livro: Experiência do Cliente: na teoria e muita prática, com o capítulo Na Era da Experiência: A vez e a voz do paciente.

É membro da Association for Patient Experience, do Centro de Estudos e Pesquisa, da Fundação Getúlio Vargas Saúde e líder do Grupo de Trabalho Técnico em Experiência do Paciente da SOBRASP –Sociedade Brasileira para a Qualidade do Cuidado e Segurança do Paciente.