



## PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Coordenação: Enfa. Gisele Rodrigues de Carvalho

Matriz Curricular			
	Tema da Disciplina	Ementas	Carga Horária
1	Introdução à Experiência do Paciente	O conteúdo programático abrange conceitos fundamentais, como a definição de experiência do paciente e a história e evolução do conceito na área da saúde. A importância da experiência do paciente é destacada por seus impactos na qualidade do atendimento e nos resultados de saúde, além da relação entre a experiência e a satisfação do paciente.	26
2	Liderança e engajamento das equipes	Capacitar alunos a desenvolver habilidades de liderança que aprimorem o engajamento das equipes e a experiência do paciente. O conteúdo transita entre a introdução à liderança em saúde, engajamento das equipes, desenvolvimento de habilidades sociemocionais e desenvolvendo liderança atenta ao cuidado centrado na pessoa, sendo colaboradores, parceiros e comunidade. A metodologia apresenta dinamismo intercalando aulas expositivas, estudos de caso, simulações realísticas e problematizações em grupo.	75
3	Promoção da Experiência do Paciente	Desenvolver competências voltadas para a promoção de uma cultura centrada no ser humano, com a habilidade de influenciar o sistema organizacional e formar equipes por meio da mobilização dos colaboradores. Isso inclui a utilização de endomarketing para agilizar o processo, a identificação de promotores internos que incentivem a participação na evolução cultural e a aplicação de metodologias adequadas.	39
4	Cuidado Centrado na Pessoa	A disciplina de Cuidado Centrado na Pessoa visa explorar como a transformação cultural nas instituições de saúde é impulsionada pela atenção à liderança e ao bem-estar dos colaboradores. O foco na valorização do profissional reflete diretamente na experiência do paciente, criando ambientes de trabalho colaborativos e motivadores. Serão abordadas práticas que promovem a empatia e a escuta ativa, essenciais para atender às necessidades dos pacientes com qualidade. A ementa incluirá a importância do treinamento contínuo e do desenvolvimento de habilidades de comunicação, visando fortalecer a relação entre equipe e pacientes. Ao priorizar essa abordagem, os alunos compreenderão como um ciclo virtuoso de feedback pode ser estabelecido, resultando em experiências positivas para todos os envolvidos. Assim, a matéria contribuirá para a formação de profissionais que buscam a excelência no atendimento e a promoção de um sistema de saúde mais humano e eficaz.	29
5	Gestão e Governança da Experiência do Paciente	As estruturas de governança em organizações de saúde fundamentais para garantir que as práticas de gestão estejam alinhadas com os objetivos estratégicos e as necessidades dos pacientes. Essas estruturas incluem comitês, conselhos e equipes de liderança que supervisionam a qualidade do atendimento, a conformidade regulatória e a implementação de políticas. Métodos para implantar modelo de governança eficaz assegura que as decisões sejam tomadas de forma transparente e que haja responsabilidade na prestação de serviços de saúde. Para obtenção de informações relevantes, a matéria desenvolverá com os alunos habilidade para mapeamento da jornada do paciente, identificando os pontos de "dor" e estratégias para melhor a experiência do paciente durante a jornada.	55
6	Metodologia Científica	Os alunos irão desenvolver um projeto aplicativo que promova a sinergia entre o conhecimento adquirido durante o curso e sua aplicação prática. Assim, ao final do curso, haverá a oportunidade de apresentar os resultados parciais obtidos, além de contar com a mentoria dos orientadores para alcançar melhores resultados na prática. O projeto será desenvolvido no modelo <i>Project Canva</i>	10
7	Engajamento do Paciente e acompanhantes na evolução clínica.	Espera-se que, ao final do curso, os participantes sejam capazes de identificar as necessidades individuais dos pacientes e suas famílias, aplicar técnicas de comunicação que favoreçam o envolvimento e utilizar ferramentas digitais para facilitar o acompanhamento e o suporte emocional. Além disso, os profissionais deverão estar preparados para lidar com os desafios comuns que surgem no processo de engajamento e desenvolver soluções criativas para superá-los.	46
8	Estruturando Escritório de Experiência do Paciente	Os conhecimentos adquiridos poderão ser aplicados em diferentes contextos de atendimento, desde unidades de saúde até ambientes hospitalares, promovendo uma cultura de cuidado que valorize a voz do paciente e a importância de uma rede de apoio sólida. A capacitação também contribuirá para a formação de um ambiente de saúde mais inclusivo e respeitoso, onde todos os participantes se sintam valorizados e motivados a participar ativamente do processo terapêutico.	62
9	Apresentação do TCC (Apresentação do Projeto Aplicativo)	Apresentação individual do projeto aplicativo, considerando as fases de elaboração, implantação e resultados obtidos até a data de apresentação do TCC com avaliação de banca composta por especialistas em Experiência do Paciente.	20
<b>Carga Horária Total</b>			<b>362</b>