

PROGRAMA DE DISCIPLINA

DISCIPLINA: Tópicos I: Introdução à Experiência do Paciente e ao Cuidado Centrado

CÓDIGO: GES007

COORDENADOR: Prof^ª. Patrícia Lourdes Silva

MODALIDADE	CARGA HORÁRIA TEÓRICA	CARGA HORÁRIA PRÁTICA	CARGA HORÁRIA EM EAD	CRÉDITOS
Presencial	30	00	00	2

VERSÃO CURRICULAR: 2025/1	PERÍODO: todos	DEPARTAMENTO: Gestão em Saúde	FORMA DE ACESSO: Matrícula prévia
-------------------------------------	-----------------------	---	---

PRÉ-REQUISITOS

As disciplinas no formato Tópicos não podem conter pré-requisitos.

CLASSIFICAÇÃO DA DISCIPLINA: () Obrigatória (x) Optativa **Nº de vagas:** 20

EMENTA

Conceitos e evolução histórica da experiência do paciente. Introdução à Experiência do Paciente e no Cuidado Centrado na Pessoa. Jornada da experiência do paciente. Qualidade e Experiência do Paciente. Comunicação e empatia. Engajamento do paciente, Hotelaria e hospitalidade com foco no CCP. Pacientes e familiares em parceria institucional e assistencial. Gerenciamento de eventos adversos: *disclosure*. Engajamento do colaborador.

OBJETIVO GERAL

Compreender e relacionar as noções, conceitos e dinâmicas associadas às tendências, tecnologias e as dimensões da experiência do paciente em suas diferentes maneiras de execução, bem como sua articulação com a estratégia organizacional e seus próprios subsistemas nas organizações de saúde.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Compreender o conceito de Experiência do Paciente e do Cuidado Centrado.
- Estimular a compreensão da importância do conhecimento de Experiência do Paciente e do Cuidado Centrado como instrumento para a gestão das organizações.
- Conhecer e discutir casos sobre a cultura focada na experiência do paciente em organizações de saúde.
- Desenvolver a visão crítica sobre o modelo do cuidado centrado no paciente, técnicas e tendências da gestão da experiência do paciente nas organizações da área da saúde.

- Mapear a jornada do paciente.

COMPETÊNCIAS BÁSICAS

Leitura. Compreensão de texto. Redação científica. Disciplina. Organização.

COMPETÊNCIAS GENÉRICAS

Análise crítica e reflexiva. e Comunicação oral e escrita. Flexibilidade. Proatividade.

COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS

Compreensão dos aspectos teóricos e práticos da experiência do paciente e do cuidado centrado e sua importância estratégica nas organizações. Capacidade de identificar e implementar as modernas formas de incorporar a experiência do paciente buscando o desenvolvimento organizacional pautado pela ética e respeito ao ser humano. Conhecimento tecnológico para o desempenho de tarefas. Escuta crítica e acolhedora. Capacidade de trabalhar em equipe. Capacidade de dar e receber feedback. Liderança.

METODOLOGIA

Sistematização de conhecimentos teórico e prático, valorizando o conhecimento e a experiência dos alunos com aulas expositivas-dialogadas, estudos de caso, leituras, trabalhos, filmes e seminários.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Unidade I - Evolução histórica da experiência do paciente

- A era da experiência
- As mudanças no perfil dos pacientes/ consumidores
- Diferenças entre a experiência e a satisfação
- Comunicação e empatia

Unidade II - O que a experiência de paciente deve trazer

- Expectativas da qualidade e segurança
- Gerenciamento de Eventos Adversos - Disclosure
- Valor em saúde

Unidade III – Cuidado centrado no paciente

- Princípios do cuidado centrado
- Mapeamento da jornada do paciente

Unidade IV- Estratégias para o sucesso da experiência centrada no paciente

- Cultura e liderança
- Hotelaria e hospitalidade
- Estatísticas e indicadores
- SAC e Ouvidoria (Escritório da experiência do paciente)

REFERÊNCIAS

Referências básicas

GOMES, P. H. G. **O cuidado centrado no paciente (na pessoa?) nos serviços de saúde:** as estratégias utilizadas pelos governos. 89 f. Dissertação (Mestrado) – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro, 2016. Disponível em:

https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/handle/icict/19381/ve_Patricia_Helena_ENSP_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Acesso em: 12 dez. 2022.

PENDLETON, David et al. **A nova consulta:** desenvolvendo a comunicação entre médico e paciente. Porto Alegre: Artmed, 2011. 159 p.

PROQUALIS. FIOCRUZ - Instituto de Comunicação Científica e Tecnológica em Saúde. **Simplificando o cuidado centrado na pessoa:** O que todos devem saber sobre o cuidado centrado na pessoa. Guia rápido. *S.l.: FIOCRUZ, 2016.

<https://docplayer.com.br/45482841-Simplificando-o-cuidado-centrado-na-pessoa.html> Acesso em: 12 dez. 2022.

SILVA, Patrícia Lourdes. **O modelo de cuidado centrado no paciente:** o caso de um hospital geral de grande porte de Belo Horizonte/MG. 2020. 165 f., enc. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Enfermagem, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/40043> Acesso em: 12 dez. 2022.

STEWART, Moira. Medicina centrada na pessoa: transformando o método clínico. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 2010. xiv, 376p. (Biblioteca Artmed. Epidemiologia/Saúde pública). Disponível em: https://www.slowmedicine.com.br/wp-content/uploads/2018/09/STEWART-et-al-2017_Medicina-Centrada-na-Pessoa_-Tr-Moira-Stewart.pdf Acesso em: 12 dez. 2022.

Referências complementares

AGRELI, H. F.; PEDUZZI, M.; SILVA, M. C. Atenção centrada no paciente na prática interprofissional colaborativa. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 20, p. 905-916, 2016.

AMARAL, L. R.; LEITE, L. S. Avisão dos pacientes sobre o atendimento aos seus direitos no ambiente hospitalar. **Revista Acreditação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 10, p. 49-64, 2015.

BONATO, V. L. Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. **O mundo da saúde**, v. 35, n. 3, p. 319-331, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Programa nacional de melhoria do acesso e da qualidade da atenção básica (PMAQ):**

manual instrutivo. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2012. BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Promoção da Saúde. 3. ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Humaniza SUS**: a clínica ampliada. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Manual do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH)**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2002.

COSTA, D. G. da et al. Patient experience in co-production of care: perceptions about patient safety protocols. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 28, e3272, 2020.

IOM - INSTITUTE OF MEDICINE (Us). Committee on quality of healthcare in america. Crossing the quality chasm: a new health system for the 21st century. Washington (DC): **National Academies Press** (Eua), 2001. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK222274/> Acesso em: 12 dez. 2022.

MENSCH, K. **Cuidado centrado no paciente**. Editora: KS OmniScriptum Publishing, 2021.

MERLINO, J. **Obcecados por servir**: construindo valor a partir da experiência do paciente. Rio de Janeiro: Atheneu, 2016.

OLIVEIRA, E. A.s; VIEIRA FILHO, F. C.; KOVALESKI, J. L. Investigação e análise da satisfação de clientes usando o método net promoter score para promover melhorias de produtos e processos. **Uningá Review**, v. 28, n. 3, 2016.

PICKER INSTITUTE EUROPE (Oxford). **The Picker Principles of Person Centred care**. 2022. Disponível em: <https://picker.org/who-we-are/the-picker-principles-of-person-centred-care/> Acesso em: 12 dez. 2022.

RODRIGUES, K. C. A era da experiência dos pacientes. Fundação Getúlio Vargas. São Paulo. **GV EXECUTIVO**, v. 18, n. 1 jan./fev. 2019.

RODRIGUES, J. L. S. Q.; PORTELA, M. C.; MALIK, A. M. Agenda para a pesquisa sobre o cuidado centrado no paciente no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 24, p. 4263-4275, 2019.

SOUZA, L. A.P.; MENDES, V. L. F. O conceito de humanização na Política Nacional de Humanização (PNH). **Interface**, Botucatu, v. 13, supl. 1, p. 681-688, 2009.

THE HEALTH FOUNDATION. Person-centred care made simple: what everyone should know about person-centred care. Quick guide. London: **The Health Foundation**, 2016. Disponível em: Acesso em: 12 dez. 2022.
<https://www.health.org.uk/publications/person-centred-care-made-simple> Acesso em: 12 dez. 2022.

WHO. WORLD HEALTH ORGANIZATION. WHO global strategy on integrated people-centred health services 2016-2026 - Executive Summary: Placing people and communities at the centre of health services. *S.I.: Draft for consultation, Version 2015. Disponível em:
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/155002/WHO_HIS_SDS_2015.6_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y Acesso em: 12 dez. 2022.

MERLINO, J. **Obcecados por servir**: construindo valor a partir da experiência do paciente. Rio de Janeiro: Atheneu, 2016. Disponível em: <https://portalhospitaisbrasil.com.br/obcecados-por-servir-construindo-valor-a-partir-da-experiencia-do-paciente/> Acesso em: 12 dez. 2022.