

“A voz que transforma: Como a experiência do paciente impulsiona qualidade e valor

Vamos mudar a experiência humana na
saúde?



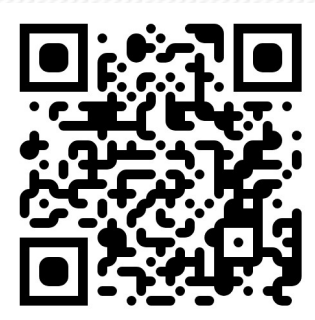
Disclaimer

- ❖ Sou enfermeira por paixão e gestora por condição.
- ❖ Já falava sobre experiência do paciente e cuidado centrado na pessoa há muito tempo, quando ainda não existiam pesquisas de satisfação, métricas estruturadas ou chatbots para interação.
- ❖ Sou funcionária da Rede D'Or — é ela quem paga meu salário. Não vendo ideias, mas adoro trocá-las com quem tem mentalidade abundante e acredita que o compartilhamento de conhecimento é o melhor caminho para a evolução do nosso sistema de saúde.
- ❖ Alguns dos materiais que compartilho aqui nascem de conversas, reflexões e inspirações do dia a dia. Por isso, me ajudem a continuar ampliando meu repertório — eu me comprometo a fazer o mesmo por vocês.



- ***Mestre em Administração com Ênfase em Saúde***
- ***Especialista em Experiência do paciente e Cuidado Centrado na Pessoa***
- ***Docente Instituto IDOR de Pesquisa e Ensino***
- ***Gerente Assistencial Hospital Vila Nova Star***

28/04/26 - Giseli Carvalho



35^o CONGRESSO
FEHOSP

28-30 ABR | 2026
ROYAL PALM HALL - CAMPINAS / SP

**TRANSFORMAÇÃO
EM SAÚDE:
VALOR QUE COMEÇA
COM A PESSOA**

fehosp
Federação das Entidades Criss e Hospitais Beneficentes do Estado de São Paulo

www.eventosfehosp.com.br



6,891 Pessoas abertas para troca
8 Países



“Mas nem toda informação é precisa o suficiente para fazer a verdade.”
— Greg

Utilizar a abordagem tornar as pessoas mais significativas para ajudar nas decisões com mais eficiência, Design de Serviço aliados às necessidades do cuidado centrado.

...aprofundamos no entendimento dos familiares e prestadores de serviços com uma equipe para ajudar a desenvolver estratégias, com um foco humano e orientada à

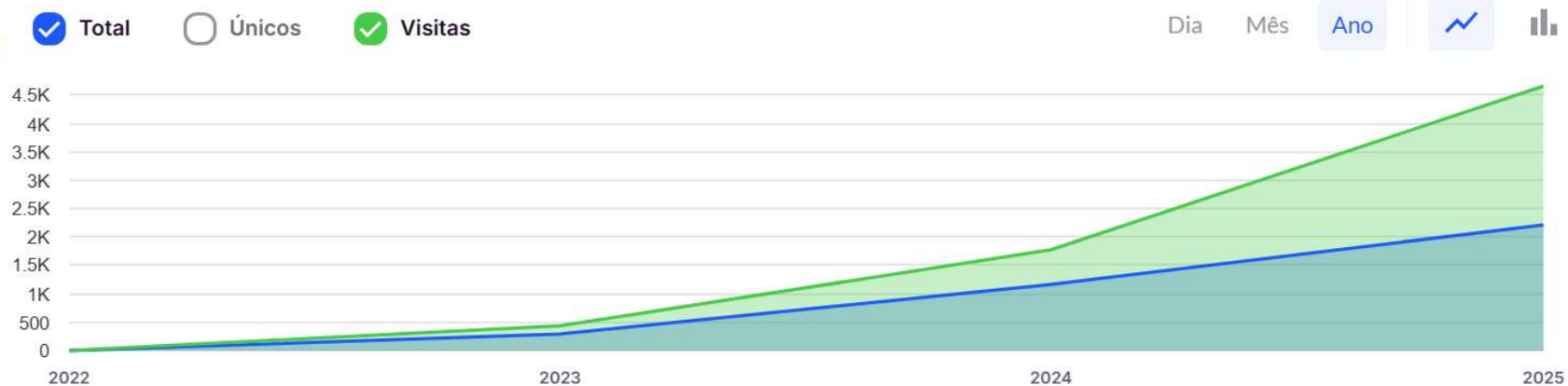
UTOPIA SERVE PARA CAMINHAR

“Culture eats strategy”
for breakfast.
Peter Drucker

“Culture eats strategy”
for breakfast.
Peter Drucker

Experiência do Paciente

P.R.O.P.O.S.I.T.A.R.®



Brasil, Colômbia, Estados Unidos, México, Chile, Hong Kong, Uruguai e Peru.



Prazer, meu nome é
Antônio.



- ❖ **Necessidades e Expectativas**
- ❖ **A voz da família**
- ❖ **Habilidades técnicas (Confiança)**
- ❖ **Human Skills**
- ❖ **Transição do Cuidado**
- ❖ **Compaixão**





- 1- Definição clara da cultura
- 2- Perfil da persona que atua na área
- 3- Desenvolvimento é possível
- 4- Constância

LIDERANÇA



LIDERANÇA

- Liderança pelo Exemplo
- Guardião da Cultura e Gestão da Mudança (amadurecimento Cultural)
- Experiência do Paciente (Conceito x Atividade de Gestão)
- Progressiva dedicação aos Programas de Experiência do Paciente
- Atuação Multidimensional e Integração entre Áreas (Conexão, Parceria e Colaboração)
- Pessoas Certas (Paixão e Perfil)
- Conhecimento (Consumerismo, Ferramentas e Metodologia)



ARTIGO DE REVISÃO

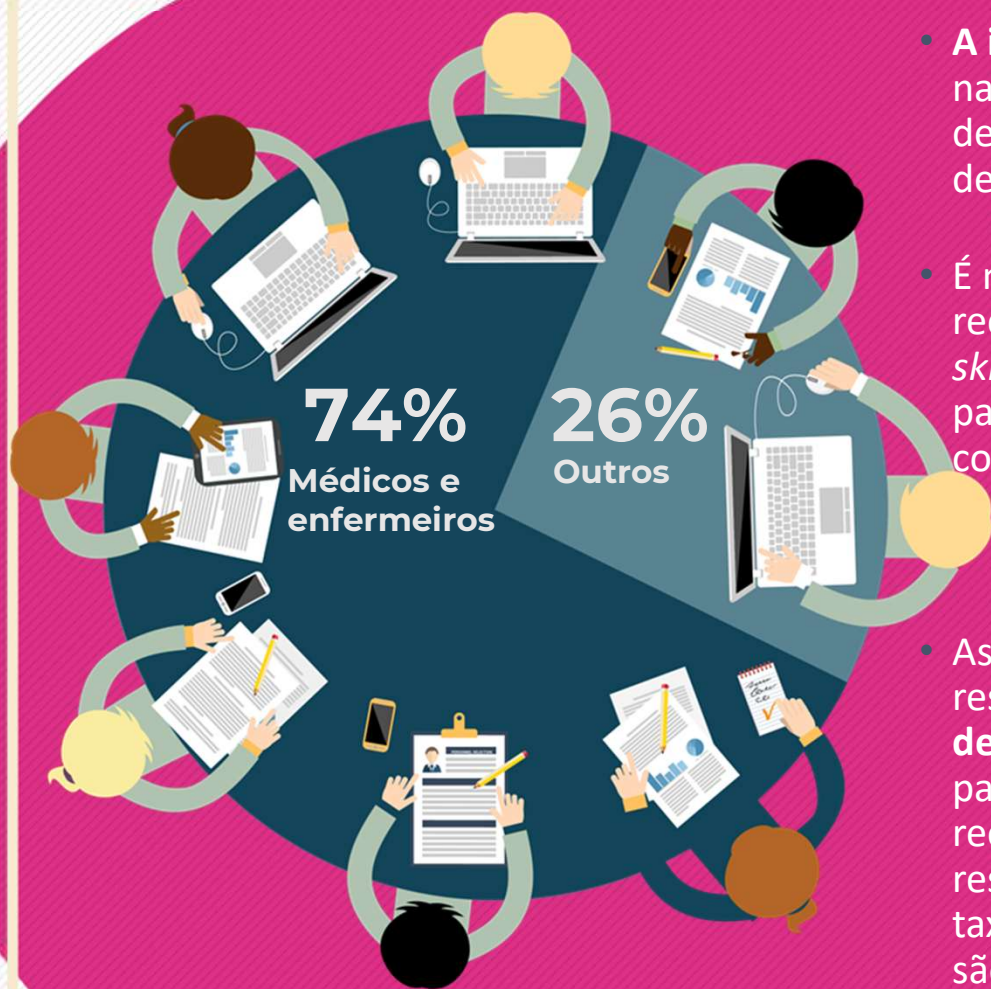
A importância das *soft skills* na área da saúde suplementar

The importance of soft skills in supplementary healthcare

Giseli Rodrigues Carvalho¹

O sistema de saúde no Brasil passa por vários desafios, mudanças, e neste contexto, o paciente se posiciona como consumidor, buscando serviços que atendam suas expectativas e necessidades. Desta forma, as instituições devem buscar construir relacionamentos de longo prazo, sustentados pela oferta de qualidade, segurança e cuidado individualizado, através do desenvolvimento da maior Riqueza das Nações, o **capital HUMANO.**





- A **inclusão** de todos os profissionais que atuam nas instituições de saúde em programas de desenvolvimento de habilidades não técnicas é demanda urgente nos serviços em saúde.
- É necessário que as instituições de saúde reconheçam a **importância de antecipar** as *soft skills* necessárias para atuação e atendimento ao paciente/consumidor de saúde com novo perfil, como **pilar estratégico**.
- As instituições na maioria das vezes apresentam resistência em investir em treinamentos para **desenvolvimento** de habilidades não técnicas para os profissionais na área da saúde, pois, não reconhecem o retorno financeiro, porém, vale ressaltar que índices de satisfação, aumento nas taxas de fidelização de pacientes e profissionais, são indicadores passíveis de reversão em **ROI (Return on Investment)**.

Perspectives on Patient Experience: Findings from Healthcare Providers in a Web-Based Cross-Sectional Study Within a Healthcare Network in Brazil

Journal of Patient Experience
Volume 12: 1-8
© The Author(s) 2025
Article reuse guidelines:
sagepub.com/journals-permissions
DOI: 10.1177/23743735251325138
journals.sagepub.com/home/jpx



Helidea de Oliveira Lima, MD. MsC¹, **Giseli Rodrigues Carvalho, BSN, MsC²**,
Rodrigo Nogueira, MD¹, Verena B.N.A. Campello, BSN³,
Ana Claudia Lopes Fernandes de Araújo, BSN¹, Álvaro Nonato de Souza, MD³,
Bruno Pereira Stuchi, MD⁴, Vanessa de Melo Torres, BSN¹,
Deborah Simões, BHA¹, and Leopoldo Muniz da Silva, MD. PhD¹ 

47.711 Profissionais respondentes

O que eles
dizem?



Expectativas e Experiência do Paciente com os Cuidados em Saúde no Brasil

Estudo Nacional 2024



© KOBRA, Eduardo / AUTVIS, Brasil, 2024

THE BERYL
INSTITUTE

SOBREHP

SoluCX
Solutions for Customer Experience



Digitalize-me!

Contexto e Justificativa

Dados dos estudos realizados revelam lacunas e oportunidades críticas para elevar a experiência do paciente na Rede D'Or. Aspectos humanos — empatia, escuta ativa e respeito — superam infraestrutura nas expectativas dos pacientes, evidenciando que o cuidado centrado na pessoa começa nas relações.

79,4%

Confiança Técnica

dos pacientes consideram extremamente importante que profissionais transmitam segurança em suas habilidades

68,4%

Comunicação Clara

valorizam extremamente ser compreendidos durante o atendimento, tornando clareza uma prioridade clínica

9,3

Pontos de Gap

de diferença entre as percepções de médicos e equipe de enfermagem — lacuna interprofissional crítica a ser endereçada

68%

Escuta Ativa

dos pacientes atribuem alta importância à escuta empática e genuína por parte dos profissionais de saúde

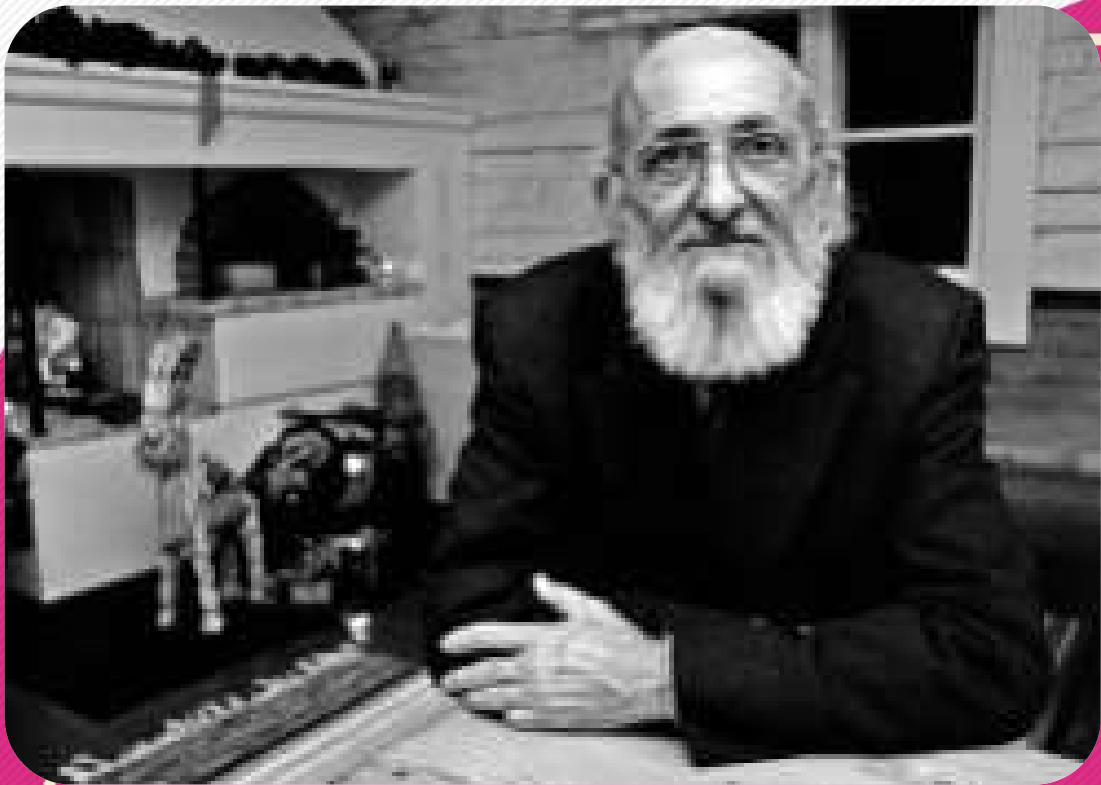
📌 O principal desafio identificado é o **Engajamento de Funcionários e Prestadores** — única dimensão classificada como "começando" —, revelando uma oportunidade urgente de transformação cultural.



- Modelo de criação colaborativa
- Conselho consultivo de paciente
- Equipe de moderação
- Letramento do paciente e familiares



- Identificação de riscos
- Elaboração de melhorias
- Confiança no sistema
- Pertencimento



“A teoria sem a prática vira 'verbalismo', assim como a prática sem teoria, vira ativismo. No entanto, quando se une a prática com a teoria tem-se a práxis, a ação criadora e modificadora da realidade”

(Paulo Freire, 1996, p. 25)



O ser humano em sua integralidade



QUER SE ASSOCIAR?





Obrigada!

