

PÓS
GRADUAÇÃO



Gestão de Saúde, Auditoria e Experiência Humanizada do Paciente

Online ou Presencial

PÓS-GRADUAÇÃO
NAVIGARE

Desenvolva-se na área

Aulas:

Presencial em São Luís-MA
Ao Vivo/Online para todo o Brasil

Duração:

12 meses

Dias das Aulas:

Encontros **uma vez por mês**

- às Sextas (18h às 22h),
- aos Sábados (08h às 18h) e aos
- Domingos (8h às 12h).

Professores

Nossa pós-graduação é composta por um corpo docente altamente qualificado



Fernando Coelho

Gerente de marketing da Terra Zoo, Expert de Marketing e CX



Katiano Alves

Graduado em Administração de Empresas e Especialista em Private Banking e Investimentos pela PUC-RS.



Aline Vasconcelos

Coach em Media Training - Grupo Equatorial Energia



Jorge Luiz

Professor Universitário, Ph.D. Palestrante, Consultor para ações estratégicas em Biossegurança.

Módulos

Veja os temas principais que serão abordados na especialização

01

Planejamento Estratégico com Business Model Canvas e Balanced Scorecard (BSC) nos Serviços de Saúde

02

Atendimento Humanizado aos Pacientes em Clínicas e Hospitais

03

Acreditação Hospitalar Nacional e Internacional, Auditoria e Ferramentas de Qualidade na Saúde

04

Jornada do Paciente: Customer Success (CS) e o Customer Experience nos Serviços da Saúde

05

Gestão de Pessoas, Liderança Estratégica e Administração de Conflitos em Organizações Hospitalares

06

Design de Processos aplicado à Clínicas e Hospitais: Gestão e Modelagem Estratégica de Processos na Prática Hospitalar

**As ementas poderão ser atualizadas conforme as novas exigências do mercado ou adequadas ao projeto pedagógico atualizado da instituição, sem prejuízo da sua carga horária total de duração.*

Módulos

Veja os temas principais que serão abordados na especialização

07

Hotelaria Hospitalar Humanizada e Experiência do Paciente e Acompanhantes

08

Gestão Financeira Estratégica, Controle de Recursos na Saúde e Análise de Contas Hospitalares

09

Gestão de Contratos, Compliance, Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil na área da Saúde

10

Relacionamento e Fidelização de Pacientes aplicados a Clínicas, Hospitais e Planos de Saúde

11

Gestão de Marketing para Clínicas e Hospitais

12

Tópicos Avançados na Gestão da Saúde, Auditoria e Experiência do Paciente

**As ementas poderão ser atualizadas conforme as novas exigências do mercado ou adequadas ao projeto pedagógico atualizado da instituição, sem prejuízo da sua carga horária total de duração.*

Ementas

Obtenha informações detalhadas sobre como o conteúdo será abordado em cada Módulo.

Planejamento Estratégico com Business Model Canvas e Balanced Scorecard (BSC) nos Serviços de Saúde

Fundamentos de Cestão Empresarial; Cenários Econômicos e Fundamentos de Micro e Macroeconomia; Planejamento Estratégico Prospectivo e Estratégia. Tendências empresariais aplicadas aos negócios da saúde.

Atendimento Humanizado aos Pacientes em Clínicas e Hospitais

Rapport no atendimento ao publico de hospital, postura no atendimento, linguagem humanizada, neuroatendimento para público hospitalar, técnicas de atendimento e comunicação.

Acreditação Hospitalar Nacional e Internacional, Auditoria e Ferramentas de Qualidade na Saúde

Terminologias e Tabelas não remuneratórias; Terminologias e Tabelas Remuneratórias; Cálculo de Procedimentos e Honorários; Modelos de Remuneração em Saúde; Métodos de Custeio; Preço e Precificação; Auditoria Prospectiva - Autorização de Procedimentos; Auditoria Concorrente; Auditoria Retrospectiva; Auditoria de Consenso

Jornada do Paciente: Customer Success (CS) e o Customer Experience nos Serviços da Saúde

Jornada do paciente, atendimento humanizado, os 5 papeis de compra de serviço em hospitais e clinicas, os tipos de experiência do paciente, blueprint de serviço aplicado a clinicas, NPS na saúde.

Gestão de Pessoas, Liderança Estratégica e Administração de Conflitos em Organizações Hospitalares

Gestão Estratégica de Pessoas, recrutamento e seleção na área médica Liderança, Gestão de Equipes de Alta Performance Competências, Habilidades e Atitudes em negócios da saúde.

Ementas

Obtenha informações detalhadas sobre como o conteúdo será abordado em cada Módulo.

Design de Processos aplicado à Clínicas e Hospitais: Gestão e Modelagem Estratégica de Processos na Prática Hospitalar

Qualidade em Saúde: Conceitos; Implantação de Sistemas de Gestão de Qualidade; Ferramentas e indicadores de Qualidade; Processos: Classificação; Identificação: Princípios; A Organização de Saúde e o Ciclo de Qualidade de Serviço. Gerenciamento do Sistema de Garantia da Qualidade. Auditoria Interna da Qualidade em Saúde.

Hotelaria Hospitalar Humanizada e Experiência do Paciente e Acompanhantes

Administração da hotelaria hospitalar, infraestrutura para a prestação de um atendimento de qualidade. Lavanderia; Recepção e atendimento aos clientes; Unidade de alimentação e nutrição (UAN); Serviços de Higiene; Patrimônio e Transporte.

Gestão Financeira Estratégica, Controle de Recursos na Saúde e Análise de Contas Hospitalares

Finanças Corporativas e Orçamento, Gestão de Custos, Contabilidade Financeira e Relatórios, Análise de Desempenho Empresarial em Organizações da Saúde

Gestão de Contratos, Compliance, Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil na área da Saúde

Regulação em Saúde Suplementar - Aspectos da Lei 9656; SIB, SIP e TISS; Processo de Regulação - TUSS e DUT; Gestão de Rede e Credenciamento Negociação com a Rede; Impactos do ROL e Avaliação de ATS; Ressarcimento do SUS

Relacionamento e Fidelização de Pacientes aplicados a Clínicas, Hospitais e Planos de Saúde

Pós-atendimento em clínicas e hospitais, pesquisa de satisfação de pacientes, clusterização, régua de relacionamento, estratégia de resgate de pacientes.

Ementas

Obtenha informações detalhadas sobre como o conteúdo será abordado em cada Módulo.

Gestão de Marketing para Clínicas e Hospitais

Planejamento de marketing para clínicas e hospitais, 4PS do marketing aplicado a gestão hospitalar, atriando leads qualificados para clínicas, marketing humanizado, geração de valor do negócios da saúde, pirâmide de valor.

Tópicos Avançados na Gestão da Saúde, Auditoria e Experiência do Paciente

Auditoria na gestão da saúde, papel de monitoria, metodologia de avaliação, avaliação da jornada do paciente. indicadores de avaliação e processo de pós avaliação e melhoria contínua na gestão da saúde.

Diferenciais do Curso



Aulas com Doutores e Mestres



Networking com profissionais renomados do mercado



Material didático exclusivo e de alta qualidade

**Nível de Satisfação
93% de Excelência**



PÓS-GRADUAÇÃO
NAVIGARE

**Acesse o
Nosso Site**



**Aproxime a câmera do
celular para interagir**