

## CONSTRUINDO PONTES COM O PACIENTE ATRAVÉS DA COMUNICAÇÃO: RELATOS DA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

### AEIXO TEMÁTICO:

Meta 2 – Comunicação Efetiva - Amplifique a voz do Paciente

### AUTORES:

DAIVISON LUCAS DA SILVA; CLAUDIA REGINA MONTEIRO GIMENEZ

### UNIDADE DE SAÚDE:

32 – CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO – CER IV M'BOI MIRIM

## INTRODUÇÃO

A comunicação efetiva desempenha um papel fundamental no Centro Especializado em Reabilitação, onde pacientes e colaboradores interagem diariamente em busca da recuperação e do bem-estar. Neste contexto destaca-se a importância de promover interações claras, empáticas e informadas para melhorar a qualidade do atendimento do paciente e sua experiência diante da sua jornada.

## OBJETIVO

O objetivo desta abordagem é aprimorar a experiência do usuário no Centro Especializado em Reabilitação, a partir do relato de sua experiência. Promovendo uma jornada de tratamento mais informada, acolhedora e centrada no paciente.

## MÉTODO

Realizada entrevista com usuários após o seu atendimento, com perguntas relacionadas às metas internacionais de segurança do paciente. Foi utilizado *tablet* com questionário de alternativas; após a pesquisa, fornecido material, folder ilustrativos com orientações da jornada do paciente, neste momento foi estabelecido canais de feedback com cliente, incentivando a se expressarem.

## RESULTADOS:

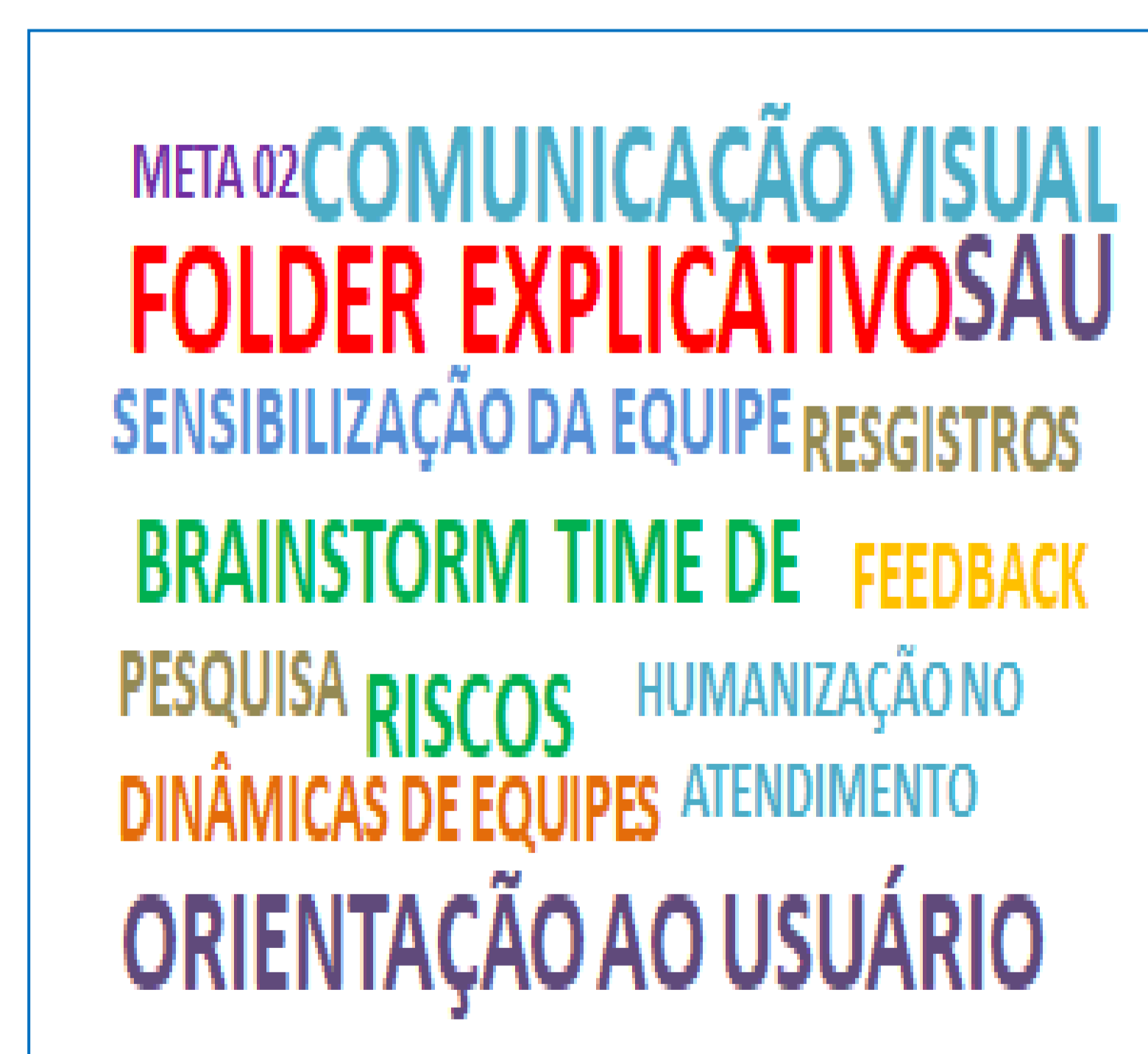


Fig. 1 – Nuvem de Palavras



Fig. 2 – Cartaz de Comunicação com o Paciente

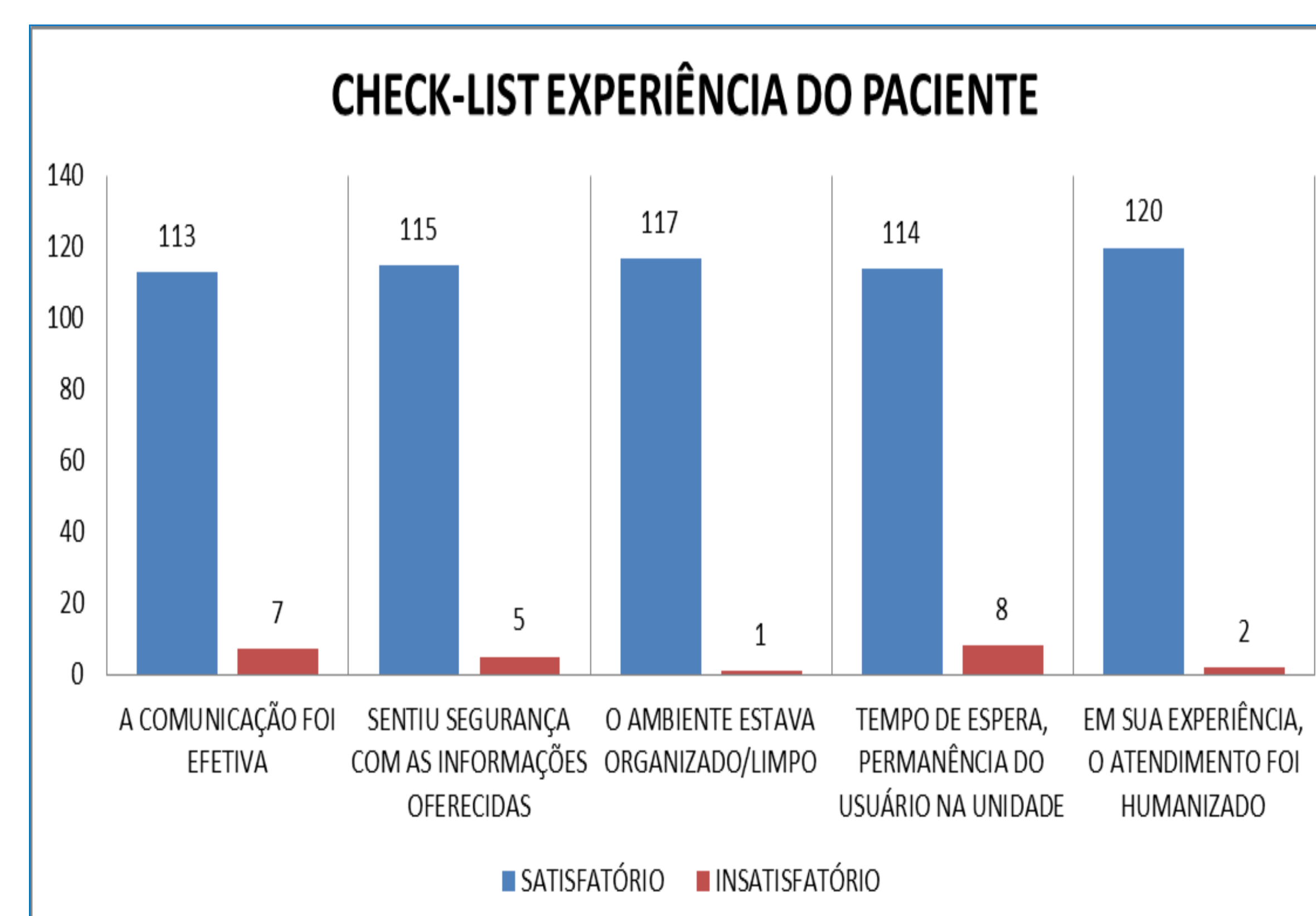


Fig. 3 – Check-List Experiência do Paciente

## CONCLUSÃO

A experiência bem-sucedida, enfatiza a importância de investir em comunicação efetiva. Ao seguir as diretrizes da Meta 02, é possível criar um ambiente de cuidado que prioriza compreensão, confiança e colaboração, direcionados para resultados positivos tanto para os pacientes quanto para os colaboradores.