



DESENVOLVIMENTO E APLICAÇÃO DE METODOLOGIA PARA O DESDOBRAMENTO DA JORNADA DO PACIENTE

Raquel Rodrigues Nakamoto¹; Fernanda Silva Fuscaldi¹; Luan Henrique de Menezes Santos¹; Tatiana Kazumi Yassuhara Kagaochi¹; Mario Santoro Junior¹

¹Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM), Sede, São Paulo, Brasil.

Eixo Temático: E11: Qualidade, Processos e Governança em Saúde

Introdução

A Jornada do Paciente permite compreender o cuidado a partir do percurso vivenciado pela pessoa, considerando as diferentes interações que ocorrem ao longo da assistência. Nesse contexto, o Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM) desenvolveu uma metodologia para apoiar as unidades no desdobramento da jornada a partir de sua realidade assistencial, relacionando processos, riscos, experiência do paciente e desfechos. A proposta amplia o olhar para além dos setores e processos isolados, favorecendo uma análise integrada do cuidado e a identificação de oportunidades de melhoria.

Objetivo

Descrever o desenvolvimento, a aplicação piloto, o refinamento e a expansão de uma metodologia institucional para o desdobramento da Jornada do Paciente, integrando processos, riscos, experiência do paciente e desfechos.

Métodos

Trata-se de um relato de experiência sobre o desenvolvimento de um instrumento institucional para desdobramento da Jornada do Paciente. A iniciativa contemplou a construção do instrumento, aplicação inicial em unidades-piloto e posterior expansão para as unidades assistenciais. O preenchimento segue uma sequência de três etapas:

- 1) **Análise de Mercado e Cenário**, definição da interação entre os processos considerando perfil epidemiológico, mapeamento da rede e mapa de ativos locais;
- 2) **Matriz da Jornada**, relacionando os processos primários às etapas da jornada e permitindo incorporar outros processos relevantes à realidade assistencial;
- 3) **Matriz de Reflexão da Jornada**, integrando processos, riscos, experiência do paciente e desfechos esperados.

A experiência das unidades-piloto foi considerada de forma complementar para identificar percepções e oportunidades de melhoria na aplicação da ferramenta.

Conclusão

A implantação do Instrumento de Desdobramento da Jornada do Paciente possui potencial para integrar processos, riscos, experiência e desfechos, favorecendo a governança clínica e uma visão mais ampla do cuidado. A aplicação nas unidades-piloto e o desenvolvimento de instrumentos específicos de escuta reforçaram a importância de considerar a experiência do paciente e sua participação no cuidado, contribuindo para a segurança e a melhoria contínua. Concluímos que o método permite aperfeiçoar a gestão do cuidado alinhado ao modelo assistencial CEJAM: Humanizado centrado na pessoa, família e comunidade e atender aos novos requisitos no Manual ONA OPSS 2026, onde diretrizes e métodos podem efetivar uma assistência mais qualificada e segura para a população atendida.

Resultados

O instrumento foi estruturado como indutor da gestão do cuidado e aprendizado contínuo, ampliando a análise da Jornada do Paciente ao integrar três dimensões: Processos/Riscos, Experiência e Desfechos:

Alinhamento de Processos/Riscos: Estimulou as equipes a relacionarem os processos às diferentes etapas da jornada e a identificarem riscos e vulnerabilidades que podem impactar o cuidado, ampliando a visão integrada dos processos;

Experiência do Paciente: Ampliou o olhar para a experiência vivenciada ao longo da jornada, fortalecendo a escuta ativa, por meio de instrumentos específicos de avaliação, e o envolvimento do paciente no próprio cuidado, com estratégias de orientação e incentivo à sua participação nos diferentes momentos da assistência.

Direcionamento para Desfechos: Fortaleceu a reflexão sobre os resultados esperados do cuidado, relacionando os processos aos benefícios que se pretende alcançar para o paciente e às evidências utilizadas para seu acompanhamento.



Figuras 1 e 2 – Etapas institucionais da Jornada do Paciente e matriz de relacionamento dos processos primários às etapas da jornada. Fonte: CEJAM, 2026.

A aplicação inicial em duas unidades piloto possibilitou o refinamento da metodologia e subsidiou sua expansão para outras unidades da rede assistencial.

Acesse o trabalho na íntegra!

