



GESTÃO DA JORNADA DO PACIENTE NA ENDOSCOPIA: ACESSO, SEGURANÇA, CONTINUIDADE E EXPERIÊNCIA

Karina dos Santos Oliveira Pereira

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM), Hospital Dia Campo Limpo – Jardim Pirajussara, São Paulo, Brasil

Eixo Temático: Qualidade, segurança e experiência do paciente

Introdução

A jornada do paciente submetido à endoscopia envolve etapas que vão do agendamento e preparo pré-exame ao seguimento após a alta. Embora a produção, o absenteísmo, as biópsias e as complicações já fossem acompanhados, a experiência do paciente ainda era avaliada de forma fragmentada, sem mensuração estruturada.

Objetivo

Instituir a mensuração contínua da experiência do paciente como pilar estratégico da jornada da endoscopia, integrada aos indicadores de acesso, segurança e continuidade do cuidado.

Métodos

Relato de melhoria conduzido pelo método PDSA. A jornada foi mapeada do agendamento ao pós-alta e organizada em quatro dimensões: acesso e eficiência; segurança; continuidade; e experiência do paciente. Foram definidos indicadores mensais e implantada pesquisa breve após o retorno ao domicílio, com acesso por QR Code nas orientações de alta, para avaliar satisfação, acolhimento, comunicação, compreensão das orientações e segurança percebida.

Conclusão

O modelo integra indicadores assistenciais e a percepção do usuário, tornando a jornada mais visível e orientada à melhoria contínua. A pesquisa pós-alta fecha o ciclo do cuidado ao incorporar a voz do paciente e apoiar ajustes no acesso, na segurança, na comunicação e na continuidade assistencial.

Resultados

- Mapeamento da jornada em sete etapas: agendamento, recepção, triagem, procedimento, recuperação, pós-alta e experiência do paciente.
- Organização do monitoramento em quatro dimensões: acesso e eficiência, segurança, continuidade e experiência.
- Padronização de painel mensal com indicadores de produção, absenteísmo, vagas recuperadas, suspensões, incidentes, barreiras de segurança, biópsias e resultados alterados.
- Implantação de pesquisa pós-alta para reduzir a influência da sedação nas respostas.
- Inclusão de QR Code nas orientações de alta, ampliando o acesso à pesquisa e mensagens via whatsapp.
- Integração da voz do paciente ao processo de melhoria da jornada.



Acesse o trabalho
na íntegra!

