

**MODELOS DE COMUNICAÇÃO: EXCELÊNCIA NA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE EM SUA JORNADA DE ATENDIMENTO**

**Tipo de Trabalho:** Relato de experiência exitosa.

**Eixo Temático:** Excelência e inovações no cuidado humanizado.

**Autores:** Daivison Lucas da Silva; Claudia Regina Monteiro Gimenez

**Afiliação:** CEJAM 32-Centro Especializado em reabilitação CER IV M'boi Mirim.

**Descritores:** Assistência centrada no paciente, atenção à saúde, benchmarking, cuidado centrado no paciente, reabilitação, segurança do paciente.

**Introdução:** O CER IV M'boi Mirim (Centro Especializado em Reabilitação), sob gestão da OS CEJAM (Organização social – Centro de Estudos e pesquisa Dr. João Amorim) está localizado No Distrito do Jd. Ângela é referência também de reabilitação para população do Distrito do Jd. São Luiz. Somadas as poluções são cerca de 690 mil habitantes. Neste contexto de atenção à saúde, percebe a necessidade de desenvolver ações de comunicação ao paciente, familiar e acompanhante como facilitador em sua jornada no Centro Especializado de Reabilitação.

**Objetivo:** Demonstrar eficácia de modelos existentes de comunicação com o usuário durante o processo de atendimento do paciente, desde agendamento, avaliação, programa de reabilitação, transferência do cuidado até alta do serviço.

**Método:** Foram realizadas revisões de documentos, fluxos estabelecidos da unidade, rotinas de atendimentos dos usuários, *feedback* do paciente sobre sua experiência, termo de corresponsabilidade e contratos entre clientes e fornecedores internos em funcionamento no serviço.

**Resultados:** Foram observados modelos de comunicação com usuário que visam à rápida integração do paciente ao serviço de reabilitação. Observamos que são utilizados meios diversos (comunicação verbal, escrita e visual) e formas (*banner's*, *folder's*, campanhas, quadros de avisos e contato direto do profissional com o usuário) com a finalidade de orientar, direcionar, facilitar e interagir com o usuário do serviço de

reabilitação. Utilizar instrumentos de *feedback* do paciente sobre sua experiência de atendimento. Esses espaços ofertados servem para que o usuário dê sua devolutiva ao processo de atendimento. Revela-se como um meio efetivo para diagnóstico ágil e realizar correções assertivas no modelo de prestação de serviço.

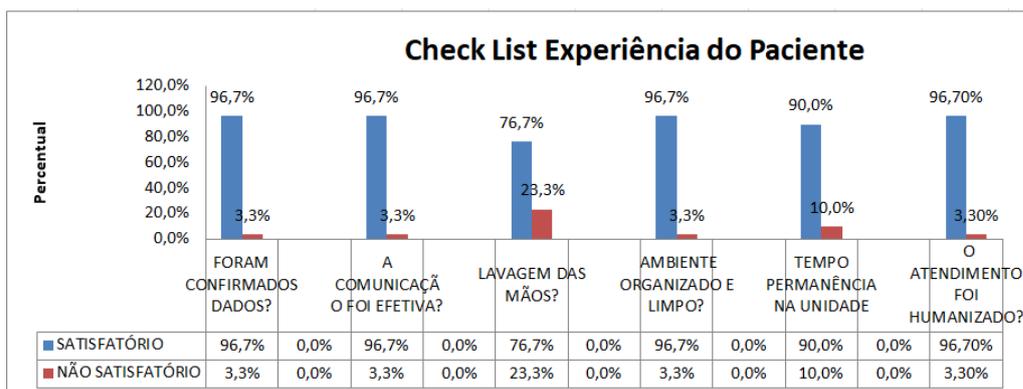


Fig. 1. Questionário utilizado para aferir grau de satisfação do usuário com o serviço prestado.

**Discussão:** Após avaliação de documentos, fluxos e rotinas já estabelecidos, observa-se uma ampla gama de canais de comunicação. Devido à entrada constante de novos usuários no serviço é necessário ter cronograma estratégico de treinamentos para todo time de colaboradores e ações fortalecedoras do fluxo comunicação com usuário.

**Conclusão:** Observa-se que o desenvolvimento da boa comunicação com usuário facilita a rotina de trabalho dos colaboradores, reduz falhas em potenciais nos processos assistenciais, aumenta significativamente o vínculo terapêutico, elevam os níveis de satisfação e a avaliação positiva na experiência do paciente em sua jornada na reabilitação.

**Referências:**



Benevides R, Passos E. A humanização como dimensão pública das políticas de saúde. Rev Ciênc. Saúde Coletiva. 2005 Jul-Set; 10 (3): 561-71.

Casate JC, Corrêa AK. Humanização do atendimento em saúde: conhecimento veiculado na literatura brasileira de enfermagem. Rev. Latino-American. Enferm. 2005 Jan-Fev; 13 (1): 105-11.

Zhao J, Gao S, Wang J, Liu X, Hao Y. Differentiation between two healthcare concepts: person-centered care end patient-centered care. Intern J Nurs Sci 2016;3:398-402.