

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

**AUTORES:**

Daivison Lucas da Silva; Claudia Regina Monteiro Gimenez

**UNIDADE DE SAÚDE:**

Centro Especializado em reabilitação CER IV M'boi Mirim.

## 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 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, desenvolve ações de comunicação ao paciente como facilitador em sua jornada no centro de reabilitação..

## OBJETIVO

Demonstrar modelos 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..

## RESULTADOS

Foram observados modelos de comunicação com usuário que visam à rápida integração do usuário ao serviço de reabilitação. São utilizados meios/formas e modelos distintos com a finalidade de orientar, direcionar, facilitar e interagir com o usuário do serviço de saúde. Espaços para que o usuário dê sua devolutiva ao processo de atendimento, meio para diagnóstico ágil de gestores de serviço saúde realizar correções assertivas no modelo de prestação do serviço.

## CONCLUSÃO

Observa-se que a boa comunicação com usuário facilita a rotina de trabalho, reduz falhas em potenciais, aumenta o vínculo terapêutico e a avaliação positiva na experiência do paciente em sua jornada no serviço de reabilitação.

## MÉTODO

Revisão de fluxos, rotinas, termos de corresponsabilidade e contratos entre clientes internos estabelecidos no serviço.

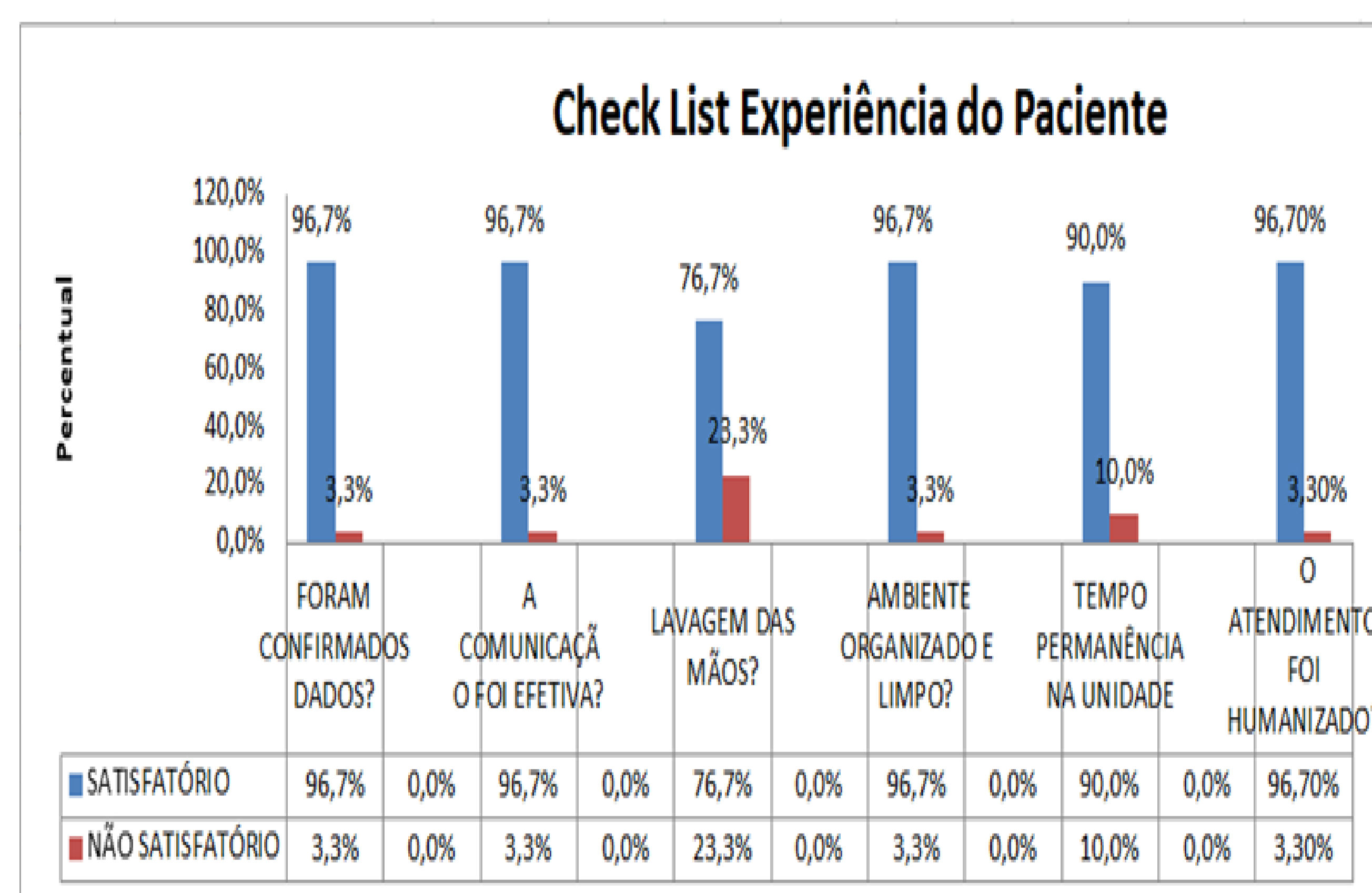


Fig. 1. Avaliação do paciente de sua experiência na unidade de saúde