



CUIDAR: GESTÃO INTEGRADA DA VOZ DO PACIENTE E FORTALECIMENTO DA REPUTAÇÃO INSTITUCIONAL

Ana Paula Passo Lacerda da Silva
Ouvidoria – Sede – São Paulo

Eixo Temático: Eixo E3 – Comunicação e Marketing em Saúde

Introdução

A transformação digital diversificou os canais de manifestação dos pacientes (plataformas públicas, redes sociais e sistemas institucionais), gerando um volume expressivo de dados sobre a jornada assistencial. Neste cenário, a Ouvidoria transcende a mediação de conflitos e assume um papel estratégico, consolidando a escuta qualificada e a integração de dados dispersos. Se baseando conceitos de *service recovery*, essa atuação converte canais majoritariamente reativos de queixas em ferramentas de acolhimento e escuta qualificada.

Objetivo

Implementar um modelo, centrado na Ouvidoria, que integre os canais de relacionamento e transforme manifestações em oportunidades de melhoria, fortalecendo a experiência do paciente, convertendo detratores em promotores da instituição.

Métodos

Estruturado em seis etapas interdependentes que organizam a gestão integrada das manifestações dos pacientes.

Conectar: centraliza manifestações, garantindo acesso e acolhimento em qualquer canal.

Utilizar a Escuta Qualificada: identifica demandas explícitas, necessidades emocionais, assistenciais, comunicacionais e expectativas de pacientes e familiares.

Integrar e Interpretar: consolida dados de todos os canais para identificar recorrências, tendências, riscos e oportunidades de melhoria, subsidiando decisões integradas.

Dar Retorno Resolutivo: fornece respostas orientadas à solução, fortalecendo a confiança do paciente.

Aprender: transforma as manifestações em aprendizagem organizacional, promovendo melhoria contínua.

Reforçar a Confiança: monitora resultados para aprimorar a experiência do paciente, fortalecer o relacionamento institucional e consolidar a reputação baseada na melhoria contínua.

Conclusão

O Modelo CUIDAR demonstrou que a gestão integrada das manifestações dos pacientes, consolidando-se como uma ferramenta estratégica para geração de inteligência organizacional, fortalecimento da cultura de escuta ativa e melhoria contínua dos processos assistenciais. A transformação das manifestações em conhecimento estruturado favoreceu decisões mais assertivas, aprimorou a experiência do paciente, fortaleceu a reputação institucional e contribuiu para melhores resultados organizacionais.

Resultados

A implantação do Modelo CUIDAR promoveu uma mudança de paradigma na gestão das manifestações dos pacientes, deslocando o foco da resolução isolada das demandas para uma abordagem integrada de relacionamento, inteligência organizacional e aprendizagem institucional.

A sistematização das informações provenientes de múltiplos canais ampliou a capacidade institucional de identificar causas recorrentes, antecipar riscos, apoiar decisões gerenciais e direcionar ações corretivas e preventivas com maior assertividade.

Observou-se o fortalecimento da Ouvidoria como núcleo estratégico de inteligência organizacional, favorecendo maior integração entre áreas assistenciais e administrativas, qualificação das respostas aos pacientes e consolidação da cultura de escuta ativa.

A utilização das manifestações como fonte estruturada de conhecimento subsidiou revisões de processos, aprimoramento de protocolos de comunicação, capacitação das equipes e implementação de ações voltadas à segurança do paciente e à melhoria da experiência assistencial.

A integração entre canais ampliou a compreensão da percepção dos usuários sobre os serviços prestados, contribuindo para uma gestão mais transparente, responsiva e centrada no paciente. Como reflexo dessa estratégia, a instituição conquistou, por dois anos consecutivos, o Prêmio Reclame AQUI



Acesse o trabalho
na íntegra!

