



A COMUNICAÇÃO ASSERTIVA COMO ESTRATÉGIA PARA FORTALECER A EXPERIÊNCIA DO PACIENTE: O PAPEL DA OUVIDORIA NA GOVERNANÇA DO CUIDADO

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

Eixo Temático: E3 | Comunicação e Marketing em Saúde

Introdução

A comunicação efetiva é um dos principais determinantes da experiência do paciente, influenciando a segurança, a confiança e a qualidade do cuidado. Embora a Ouvidoria seja tradicionalmente associada ao recebimento de manifestações, seu potencial estratégico pode contribuir para a governança do cuidado ao transformar a voz do paciente em inteligência organizacional por meio da escuta qualificada e da comunicação assertiva.

Objetivo

Demonstrar como a atuação da Ouvidoria, associada à comunicação assertiva e ao desenvolvimento das lideranças, fortalece a experiência do paciente, qualifica a comunicação institucional e apoia a melhoria contínua dos processos assistenciais.

Métodos

A estratégia foi implementada por meio de diretrizes institucionais direcionadas a gestores de saúde e operacionalizada com Ouvidorias locais dos serviços de saúde. O modelo foi estruturado em quatro eixos integrados:

- (1) escuta qualificada das manifestações;
- (2) mediação da comunicação entre pacientes, familiares, lideranças e equipes assistenciais;
- (3) utilização das manifestações como fonte de inteligência para revisão de processos e apoio à tomada de decisão; e
- (4) desenvolvimento das competências comunicacionais das equipes de Ouvidoria.

Como estratégias de apoio, foram desenvolvidos um e-book institucional de Comunicação assertiva, capacitações, orientações aos gestores e monitoramento sistemático da qualidade das respostas. As manifestações passaram a ser analisadas de forma integrada para identificar recorrências, fragilidades na jornada do paciente e oportunidades de melhoria, subsidiando ações educativas, revisão de processos e o fortalecimento da governança do cuidado.

Conclusão

A experiência demonstrou que a escuta qualificada, associada à comunicação assertiva, amplia o papel da Ouvidoria, consolidando-a como instrumento estratégico para a melhoria dos processos assistenciais. A implantação do modelo fortaleceu a atuação integrada das Ouvidorias e lideranças, qualificou a comunicação institucional e transformou a voz do paciente em subsídio para a tomada de decisão e a melhoria da experiência do paciente. Os resultados evidenciam que uma comunicação estruturada, empática e resolutiva contribui para um cuidado mais seguro, humanizado e centrado na pessoa.

Resultados

O modelo reposicionou a Ouvidoria como agente estratégico de comunicação e melhoria contínua dos processos assistenciais. A escuta qualificada permitiu identificar fragilidades na jornada do paciente e direcionar melhorias assistenciais. A padronização das respostas, associada à atuação integrada dos ouvidores e das lideranças, promoveu maior clareza, empatia, transparência e resolutividade da comunicação institucional, fortalecendo a confiança dos usuários e a cultura de corresponsabilização entre as equipes.



Acesse o trabalho na íntegra!

