



ENFERMEIRA NAVEGADORA NO CAM: OTIMIZANDO O TRATAMENTO ONCOLÓGICO

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

CARVALHO; Deyse Cristina Gibin de¹, AQUINO; Jéssica Leite de²

RESUMO

Introdução A jornada do paciente oncológico, particularmente no contexto da saúde suplementar, é frequentemente fragmentada por complexos desafios burocráticos. A morosidade entre o diagnóstico, o planejamento terapêutico e as aprovações de procedimentos por operadoras de saúde podem impactar negativamente o prognóstico e a experiência do paciente. Em resposta a essa realidade, o Centro de Atendimento Médico (CAM) implementou o papel de Enfermeira Navegadora. Esta iniciativa visa estabelecer um ponto de contato unificado e um fluxo de cuidado mais coeso, oferecendo acolhimento, orientação e suporte desde o diagnóstico. Sua atuação é fundamental para mitigar barreiras administrativas e emocionais, garantindo que o paciente e sua família não se sintam desamparados. **Objetivo** O principal objetivo deste projeto foi otimizar a jornada do paciente oncológico no CAM, com foco na eficiência do tratamento e na satisfação do paciente. Buscou-se, reduzir os atrasos entre o diagnóstico e a definição do plano terapêutico, superando barreiras de acesso e facilitando o trâmite de autorização de procedimentos. A Enfermeira Navegadora atua como um canal de comunicação estratégico entre a equipe médica, o time de agendamento e a equipe de autorização, agilizando os processos internos. O intuito é mostrar como a Enfermeira Navegadora, atuando como catalisadora de mudanças, promove um cuidado oncológico mais completo, coordenado e focado no paciente melhorando a segurança e a qualidade do tratamento para pacientes da saúde suplementar, confirmando a relevância dessa função para modernizar a prática clínica. **Método** A metodologia de implementação e avaliação do papel da Enfermeira Navegadora é multifacetada. O processo inicia-se com uma avaliação integral do paciente recém-diagnosticado, que abrange a condição clínica, aspectos psicossociais, logísticos e cobertura do plano de saúde. A Enfermeira Navegadora coordena ativamente a equipe multidisciplinar, agendando consultas e exames. Sua atuação na superação de obstáculos burocráticos ocorre ao agir como um canal de comunicação vital entre as equipes internas. Essa articulação é fundamental para agilizar as autorizações de procedimentos, exames e terapias, minimizando atrasos. Para aprimorar o serviço, a equipe realiza a coleta sistemática de dados – como o tempo entre o diagnóstico e o início do tratamento – que são subsequentemente analisados em reuniões de análise crítica para

¹ Hospital das Clínicas da FMUSP, deyse.gibin@hc.fm.usp.br

² Hospital das Clínicas da FMUSP, jessica.aquino@hc.fm.usp.br

identificar gargalos e implementar melhorias contínuas. **Resultados** Observou-se uma redução significativa no tempo médio para a realização de exames diagnósticos e para a definição do plano terapêutico, o que permitiu um início mais precoce do tratamento e aumento na satisfação do paciente, que se sentiu mais acolhido, informado e apoiado durante toda a jornada de cuidado. O feedback dos pacientes e familiares destacou a importância de ter um ponto de contato fixo, que oferece segurança e clareza, especialmente na superação dos desafios impostos pelos trâmites da saúde suplementar. **Discussão** A iniciativa provou ser uma estratégia altamente eficaz para remover obstáculos administrativos e de comunicação. A presença da Enfermeira assegura que o cuidado seja mais ágil e centrado nas necessidades do paciente. Sua atuação como canal de comunicação estratégico entre as equipes internas minimiza atrasos burocráticos, um dos principais pontos de atrito para pacientes da saúde suplementar. A coleta de dados e a análise em reuniões críticas são pilares desse modelo, garantindo melhoria contínua e a identificação de áreas que precisam de intervenção. Esse processo de monitoramento permite que o programa se adapte, evoluindo para responder aos desafios clínicos e administrativos. **Conclusão** A implementação da Enfermeira Navegadora se mostrou um fator crucial para a eficiência do tratamento oncológico e para a experiência do paciente na saúde suplementar. Este papel não só otimiza processos, mas também humaniza o cuidado, oferecendo suporte emocional em um momento de vulnerabilidade. O projeto valida a importância de um papel de coordenação e suporte integral na saúde, demonstrando que o investimento em um modelo de navegação do paciente é uma estratégia assertiva para elevar a qualidade, segurança e satisfação no cuidado oncológico. **MENDONÇA, S. R. et al. A atuação da enfermeira navegadora no cuidado ao paciente oncológico: revisão integrativa. Revista Brasileira de Cancerologia, v. 65, n. 4, p. e-12297, 2019 ABREU, D. et al. A navegação do paciente oncológico: um novo modelo assistencial. Revista da Escola de Enfermagem da USP, v. 51, p. e03223, 2017 FERRELL, B. R.; SMITH, S. L.; CANZONA, M. A. Oncology Nursing: Navigating the Patient's Journey. Oncology Nursing Society, 2017**

PALAVRAS-CHAVE: Enfermeira navegadora, cuidado coordenado, segurança do paciente, suporte emocional, otimização de processos

¹ Hospital das Clínicas da FMUSP, deyse.gibin@hc.fm.usp.br

² Hospital das Clínicas da FMUSP, jessica.aquino@hc.fm.usp.br