



COORDENAÇÃO DE HORÁRIOS EM REABILITAÇÃO: AUTOMAÇÃO, PADRONIZAÇÃO E ACESSIBILIDADE COMO ESTRATÉGIAS PARA A EXPERIÊNCIA E SEGURANÇA DO PACIENTE

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025
ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

MEDEIROS; Daniela de Matos Medeiros¹, PAZ; José Lemos da², SILVA; Bianca Pires da³, ALMEIDA; Rodrigo Mateus Lourenço de⁴, CASTRO; Fábio Pacheco Muniz de Souza e⁵

RESUMO

Introdução A coordenação de horários constitui etapa estratégica na jornada terapêutica de pacientes em reabilitação, sendo determinante para a qualidade, eficiência assistencial e experiência do usuário. Esse setor é responsável por organizar e compatibilizar diariamente os planos terapêuticos individuais, conciliando a disponibilidade de profissionais de oito especialidades (Condicionamento Físico, Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional), exames médicos, consultas e rotinas institucionais. Trata-se, portanto, de um trabalho que integra variáveis clínicas, logísticas e humanas, garantindo que cada paciente receba suas terapias no tempo e na frequência adequados, sem sobreposição de atendimentos ou lacunas assistenciais. Até setembro de 2024, a gestão era realizada de forma manual por meio de planilhas e documentos, caracterizando-se por alta suscetibilidade a falhas operacionais. Essas falhas resultavam em erros de transcrição, inconsistências e retrabalho, impactando diretamente a experiência do paciente e a eficiência dos profissionais. A partir de outubro de 2024, foram implementadas melhorias estruturais, incluindo automação dos quadros de horários e adoção de sistema de cores para identificação dos andares, ampliando previsibilidade, acessibilidade e segurança do processo. **Objetivo:** Descrever a implementação de um modelo inovador de coordenação de horários em reabilitação, fundamentado em automação, padronização e acessibilidade, com vistas à redução de falhas operacionais, otimização de fluxos de trabalho e fortalecimento da segurança e da experiência do paciente, em consonância com o cuidado centrado na pessoa. **Método:** Trata-se de um estudo descritivo de melhoria de processo, estruturado em três fases: **Mapeamento do cenário inicial** – identificação das fragilidades do processo manual (Excel–Word) e análise de erros notificados via e-mail e ouvidoria. **Intervenção tecnológica** – desenvolvimento de automação em Excel com macros, possibilitando geração automática de quadros de horários, integração de atividades internas e externas e incorporação de funcionalidades propostas pela equipe multiprofissional. **Inovação inclusiva** – adoção de sistema de cores para identificação de andares e procedimentos, além da utilização de cor

¹ Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, daniela.medeiros@hc.fm.usp.br

² Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, joselemos@hc.fm.usp.br

³ Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, bianca.pires@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, r.lourenco@hc.fm.usp.br

⁵ Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, fabio.pmscastro@hc.fm.usp.br

exclusiva para homônimos, com adaptações para pacientes daltônicos. Os resultados foram comparados em dois períodos: pré-intervenção (abril–setembro/2024) e pós-intervenção (outubro/2024–março/2025). **Resultados** No período pré-intervenção, foram registrados em média 8 erros mensais (≈50 falhas totais). Após a automação, a média reduziu para 1 erro/mês (6 falhas totais), todas decorrentes de falha humana pontual, representando redução superior a 85%. A equipe passou a direcionar esforços para atividades de maior valor agregado, como análise qualitativa dos quadros e ajuste fino dos planos terapêuticos. A integração das rotinas internas e externas aumentou a transparência e fortaleceu a confiança dos pacientes e familiares, que passaram a visualizar de forma mais clara e realista sua rotina diária. O sistema de cores impactou diretamente a acessibilidade, permitindo melhor orientação espacial e promovendo maior autonomia a pacientes e cuidadores, reduzindo insegurança e dúvidas em deslocamentos internos. **Discussão** A experiência reforça a relevância da ciência da melhoria aplicada à segurança do paciente. A automação reduziu variabilidade e inconsistências, enquanto os recursos visuais ampliaram acessibilidade e humanização, alinhando-se a práticas de organizações de alta confiabilidade, que priorizam processos claros, redundâncias positivas e segurança assistencial. Além disso, evidencia que soluções tecnológicas de baixo custo, quando construídas em parceria com equipes multiprofissionais, podem gerar impacto expressivo sem demandar investimentos financeiros significativos. **Conclusão** A inovação na coordenação de horários demonstrou impacto direto na segurança do paciente, na redução de falhas operacionais e na qualidade da experiência em reabilitação, ao mesmo tempo em que otimizou recursos e qualificou o uso do tempo da equipe. O modelo mostrou-se sustentável, replicável em outros contextos de saúde e aderente às práticas de melhoria contínua, reafirmando o compromisso com a excelência, a humanização e a inovação em saúde. **Palavras-chave** Automação em saúde; segurança do paciente; coordenação multiprofissional; acessibilidade; ciência da melhoria.

PALAVRAS-CHAVE: qualidadeassistencial, segurancadopaciente, humanizaocaodocuidado, acessibilidade, automacaodeprocessos, eficienciaoperacional, experienciadopaciente, cuidadocentradonapessoa, inovacaoemsaúde

¹ Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, daniela.medeiros@hc.fm.usp.br

² Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, joselemos@hc.fm.usp.br

³ Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, bianca.pires@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, r.lourenco@hc.fm.usp.br

⁵ Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, fabio.pmscastro@hc.fm.usp.br