

VOZ DO PACIENTE: MELHORIA CONTÍNUA PARA A EXCELÊNCIA NA EXPERIÊNCIA.

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

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

CAVINATO; Christianne Cobello¹, SANTOS; Fernanda Gomes², FURQUIM; Juliana Fabio Vecchia³, MARTINS; Luciana Paula de Souza Martins⁴

RESUMO

Eixo 2. Qualidade e Segurança do Paciente –Voz do Paciente: Melhoria Contínua para a Excelência na Experiência. **Introdução:** O Instituto de Radiologia (INRAD) do HCFMUSP tem um compromisso com a melhoria contínua da experiência dos pacientes. Por isso, busca entender a percepção de cada paciente sobre o atendimento que ele recebe, do começo ao fim de sua jornada. Essa avaliação é fundamental para que possam ser implementadas mudanças que realmente façam a diferença (RODRIGUES, 2023; THE BERYL INSTITUTE, 2025). Com esse propósito, em setembro de 2024, foi estabelecido o Programa Voz do Paciente, uma iniciativa que transforma *feedbacks* em ações concretas de aprimoramento. **Objetivo:** Identificar as necessidades mais urgentes dos pacientes e promover as mudanças necessárias, a partir da análise de depoimentos, sugestões e queixas provindos da Pesquisa de Jornada [NPS, *Net Promoter Score* (REICHHELD, 2006) e CSAT, *Customer Satisfaction Score*], da Ouvidoria e da Qualidade. **Método utilizado:** Nesse programa, o Diretor Executivo seleciona, mensalmente, duas oportunidades de melhoria identificadas pelo time formado pela Experiência do Paciente, Ouvidoria e Qualidade do Instituto, o qual acompanha a implementação dos planos de ação e apresenta os resultados ao Diretor. **Resultados:** Até então foram concluídos 16 ciclos completos de coleta de *feedback* e melhorias, com nove áreas impactadas e mais de 85% das oportunidades resolvidas, beneficiando diretamente as pessoas atendidas, bem como os profissionais que atuam no Instituto. Dentre os resultados já conquistados, têm-se: treinamentos de colaboradores para atendimentos mais humanizados, e melhorias estruturais para oferecer mais acessibilidade e comodidade, tais como: instalação de bebedouro, TV e armário guarda-volumes/enxovais nas proximidades das salas de tratamento, proporcionando mais privacidade e conforto aos pacientes do Serviço de Radioterapia do INRAD (CAVINATO, 2025), e extensão da sinalização de piso, para facilitar o acesso aos locais de realização dos exames radiodiagnósticos. **Discussão:** Diversos são os benefícios alcançados a partir dessa prática: (i) melhoria contínua: ações baseadas em *feedbacks* reais garantem aprimoramento constante dos serviços; (ii) gestão estratégica da experiência: o envolvimento da alta

¹ INRAD HCFMUSP, christianne.cavinato@hc.fm.usp.br

² INRAD HCFMUSP, fernanda.g santos@hc.fm.usp.br

³ INRAD HCFMUSP, juliana.vecchia@hc.fm.usp.br

⁴ INRAD HCFMUSP, luciana.martins@hc.fm.usp.br

liderança reforça o compromisso Institucional com o paciente; (iii) agilidade na resolução de problemas: as oportunidades de melhoria são tratadas com prioridade e monitoradas mensalmente; (iv) engajamento das equipes: profissionais são incentivados a atuar proativamente na resolução de desafios trazidos pelos pacientes; e (v) maior satisfação e confiança: pacientes percebem que suas opiniões geram impacto, fortalecendo a relação com o Instituto. **Conclusão:** Essa iniciativa reforça o compromisso do INRAD em oferecer um atendimento cada vez mais humanizado, seguro e de excelência, alinhado às melhores práticas assistenciais. Ao incorporar a voz do paciente ao processo de melhoria contínua, o Programa Voz do Paciente não apenas aprimora a qualidade do atendimento, mas também impulsiona a consolidação de uma cultura Institucional baseada na excelência, inovação e no cuidado centrado na pessoa. **Palavras-chave:** Cuidado centrado na pessoa; cultura organizacional; melhoria contínua. **Referências bibliográficas:** CAVINATO, Christianne Cobello. Excelência na jornada do paciente: o reconhecimento do InRad no NPS. **INRAD – Instituto de Radiologia do Hospital das Clínicas FMUSP**, LinkedIn, 2025. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/excel%C3%Aancia-na-jornada-do-paciente-o-reconhecimento-qsw4f/>. Acesso em: 31 ago. 2025. REICHHELD, Fred. **The ultimate question: driving good profits and true growth**. Brighton, MA: Harvard Business Review, 2006. RODRIGUES, Kelly. **Experiência do Paciente: Como criar, implementar e gerir bem um Programa de Excelência em Experiência de Pacientes**. São Paulo: Patient Centricity Books, 2023. THE BERYL INSTITUTE. Nashville, 2025. Disponível em: <https://theberylinstitute.org/>. Acesso em: 31 ago. 2025.

PALAVRAS-CHAVE: Cuidado Centrado na Pessoa, Cultura Organizacional, Melhoria Contínua

¹ INRAD HCFMUSP, christianne.cavinato@hc.fm.usp.br

² INRAD HCFMUSP, fernanda.g Santos@hc.fm.usp.br

³ INRAD HCFMUSP, juliana.vecchia@hc.fm.usp.br

⁴ INRAD HCFMUSP, luciana.martins@hc.fm.usp.br