



FLUXO PADRONIZADO DE NOTIFICAÇÃO DE ÓBITO: ACOLHIMENTO ÀS FAMÍLIAS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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

BARBOSA; Elizabeth dos Santos ¹, RIBEIROS; Fernando de Quadros ²

RESUMO

Introdução A notificação de óbito é um processo sensível, que exige não apenas registro administrativo, mas também acolhimento humanizado aos familiares. A ausência de padronização pode gerar falhas na comunicação, contatos repetitivos com a família e atrasos na atualização do prontuário, comprometendo a segurança da informação e a experiência do paciente e de seus familiares. Nesse contexto, foi desenvolvido e implementado um fluxo estruturado de notificação de óbito, com o objetivo de garantir acolhimento empático, comunicação eficaz entre setores e registro preciso e rastreável nos sistemas internos. **Objetivo** Implantar um fluxo padronizado de notificação de óbito, assegurando acolhimento respeitoso às famílias, comunicação eficiente entre setores, conformidade legal e atualização segura das informações em prontuário. **Método** Trata-se de um estudo descritivo de melhoria de processo, desenvolvido em três etapas: **Mapeamento do cenário inicial** – levantamento das dificuldades relacionadas à ausência de padronização, falhas de comunicação e inconsistências no registro de informações. **Desenvolvimento do fluxo** – elaboração de um protocolo estruturado contemplando acolhimento inicial aos familiares, solicitação da certidão de óbito por e-mail institucional, registro das informações recebidas e envio de comunicado interno padronizado a setores estratégicos. **Ferramentas de apoio** – confecção de material ilustrativo simplificado e documento com orientações detalhadas para uso das equipes assistenciais, administrativas e de apoio. **Resultados** Com a implementação do fluxo padronizado, foram observados os seguintes resultados: **Padronização da comunicação:** colaboradores passaram a adotar roteiro único para abordagem aos familiares, evitando contatos repetitivos e desgastantes. **Agilidade na atualização das informações:** o comunicado interno assegurou que setores estratégicos fossem informados de forma rápida, evitando duplicidade de contatos e cancelando agendamentos futuros em tempo hábil. **Acolhimento humanizado:** inclusão de frases de apoio e escuta empática qualificou a comunicação com os familiares no momento do luto. **Segurança e rastreabilidade:** o registro do comunicado interno, aliado ao lançamento no PEP, garante conformidade institucional, transparência e acesso rápido às informações. **Maior adesão da equipe:** o uso de materiais de apoio facilitou a compreensão do processo e consolidou a prática como rotina institucional. **Discussão** A padronização da notificação de óbito reforça a importância da ciência da melhoria aplicada à qualidade e à segurança do paciente. A iniciativa promove integração entre áreas administrativas e assistenciais, conciliando eficiência organizacional e humanização do cuidado. Além disso, mostra que soluções simples, quando estruturadas e alinhadas às necessidades da equipe, podem gerar impacto significativo sem demandar recursos financeiros elevados. O projeto também se alinha às recomendações de organismos acreditadores, que valorizam comunicação clara, cuidado centrado na pessoa e processos rastreáveis. **Conclusão** A implementação do fluxo padronizado de notificação de óbito contribuiu para a humanização do atendimento às famílias, a agilidade na comunicação institucional e a segurança da informação, assegurando registros confiáveis e rastreáveis. Trata-se de um modelo replicável em diferentes contextos, configurando-se como prática sustentável de melhoria contínua, alinhada à qualidade e à segurança do paciente. **Palavras-chave** Notificação de óbito; Segurança do paciente; Humanização; Padronização de processos; Comunicação em saúde. **Referências** INSTITUTO DE REABILITAÇÃO LUCY MONTORO. *Orientações – Fluxo de Notificação de Óbito*. São Paulo, 2024. Documento institucional. INSTITUTO DE REABILITAÇÃO LUCY MONTORO. *Infográfico – Notificação de Óbito – IRLM Morumbi*. São Paulo, 2024. Material de apoio institucional. DONABEDIAN, A. *An introduction to quality assurance in health care*. New York: Oxford University Press, 2003. INSTITUTE OF MEDICINE. *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. Washington: National Academies Press, 2001. CHASSIN, M. R.; LOEB, J. M. High-reliability health care: getting there from here. *Milbank Quarterly*, v. 91, n. 3, p. 459-490, 2013.

¹ Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, elizabeth.barbosa@hc.fm.usp.br

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

