

Desafio 09:

Demandante UNIMED CURITIBA

Jornada de comunicação com os pacientes | HMNSF

A comunicação entre o Hospital e Maternidade Nossa Senhora de Fátima e seus pacientes ocorre de forma fragmentada ao longo de toda a jornada de cuidado – antes da chegada ao hospital, durante o internamento e após a alta. No momento da internação, o paciente recebe um grande volume de informações relevantes, em um contexto de alta carga emocional, o que dificulta a compreensão e a retenção das orientações.

Assim, surgem dúvidas sobre temas já abordados, como restrições alimentares, regras de visita e cuidados necessários. Além disso, solicitações operacionais e não assistenciais, como questões de infraestrutura, limpeza e nutrição, também são direcionadas à equipe de enfermagem. A ausência de uma comunicação estruturada e contínua sobrecarrega a enfermagem, reduz o tempo disponível para o cuidado assistencial e cria gargalos no atendimento, impactando a experiência do paciente.

Como é feito hoje:

A comunicação é majoritariamente reativa. O primeiro contato geralmente é feito pelos pacientes via WhatsApp ou ligação telefônica. No WhatsApp, há um chatbot que fornece algumas informações iniciais e, caso necessário, a conversa é encaminhada para o atendimento humano. A partir do momento em que o paciente chega ao Fátima, a principal forma de comunicação é por meio dos colaboradores, especialmente a equipe assistencial. Além disso, existem televisores e displays nas recepções. As demandas não assistenciais também acabam sendo solicitadas pelos pacientes à equipe de enfermagem, que fica responsável por abrir uma OS no Tasy para a área responsável, acompanhar o processo da solicitação, repassar informações ao paciente e direcionar a gestão dessa demanda nas trocas de plantão.

Resultados esperados:

Melhoria da experiência de comunicação com o paciente ao longo de toda a jornada de cuidado, com maior clareza, compreensão e acesso às informações necessárias antes, durante e após a internação. Melhor utilização do tempo da equipe de enfermagem para atividades assistenciais, aumento da produtividade e redução de interrupções no fluxo de trabalho. Melhora da experiência dos pacientes e profissionais.

Requisitos Inegociáveis

- Integração com o Tasy.
- Possibilidade de acompanhamento em tempo real do *status* das solicitações feitas pelo paciente ou familiar durante o período de internamento, tanto pelo paciente quanto por todas as equipes envolvidas (assistenciais e operacionais).
- Solução que atenda aos requisitos de qualidade, segurança dos pacientes, legislações e LGPD.

Demandante UNIMED CURITIBA

Histórico

Evolução na comunicação com os pacientes via WhatsApp, com a implementação de chatbots. Introdução de elementos visuais de comunicação, como os displays e televisores.

Estágio MÍNIMO Esperado de Maturidade da Solução

TRL 5 - Validação em ambiente relevante/ MVP com usuários controlados

Perfil Potencial de solucionadores

- *Healthtechs*;
- *Startups* de experiência do paciente;
- Empresas de plataformas digitais;
- Integradores de sistemas hospitalares;
- Desenvolvedores com experiência em Tasy.