

## o projeto

Entrar no cenário hospitalar é transcender os limites do cuidado clínico. Estamos imersos em algo mais amplo, uma construção de interações significativas e humanas.

A Experiência do Paciente é a sinfonia resultante de cada contato, da primeira abordagem à despedida. Não se restringe apenas aos tratamentos; abraça o ambiente, a comunicação e o suporte emocional. Cada interação não é apenas um ponto no histórico médico, mas uma pincelada que colore a percepção do paciente sobre seu tempo no hospital.

Este projeto busca ser um guia nesse vasto território. Desde a busca inicial por informações até o pós-atendimento, é a narrativa singular de cada indivíduo.

Entender e otimizar cada fase não é apenas refinamento operacional, mas a manifestação concreta de nosso compromisso com qualidade e empatia, mergulhando no desafio de elevar experiências, tornar cada interação mais impactante e cada ponto de contato mais memorável.

Estamos imbuídos de um propósito maior – não apenas aprimorar procedimentos, mas criar um ambiente onde o paciente seja um coautor na jornada.

Este não é apenas um projeto; é um desafio robusto, uma exploração ousada. É a busca por transformar o cuidado em uma experiência humana. Juntos, nos comprometemos com a visão de uma Experiência do Paciente que transcende as expectativas e redefine o padrão do cuidado em saúde.

# o projeto

O projeto de Experiência do Usuário do HSC foi realizado entre agosto de 2023 e novembro de 2024, contemplando ao longo da sua execução os seguintes objetivos:

- ✿ Promover o entendimento das equipes quanto a experiência de excelência para o usuário/paciente nas portas de entrada mais relevantes da instituição: Porta Principal, CDII, Unidade Ambulatorial Acadêmica, Centro de Especialidades Médicas, Pronto Atendimento e Emergência SUS.
- ✿ Capacitar equipes para além dos requisitos técnicos, colocando em discussão a perspectiva do cliente.
- ✿ Formar lideranças alinhadas aos conceitos de inovação, criatividade e agilidade.
- ✿ Proporcionar experiências *out of the building* à equipe.
- ✿ Quebrar silos de forma colaborativa usando ferramentas altamente visuais, fáceis de entender e com uma abordagem flexível.

# os encontros

Vinte e cinco colaboradores da instituição foram escolhidos para participar de workshops práticos, explorando temas como Experiência do Paciente, inovação, empatia, agilidade, jornada do cliente, classificação de informações e resolução de problemas.

Entre os workshops, os grupos realizavam atividades extras para enriquecer os encontros seguintes. Cada momento era uma chance de aprimorar juntos a compreensão da Experiência do Paciente.

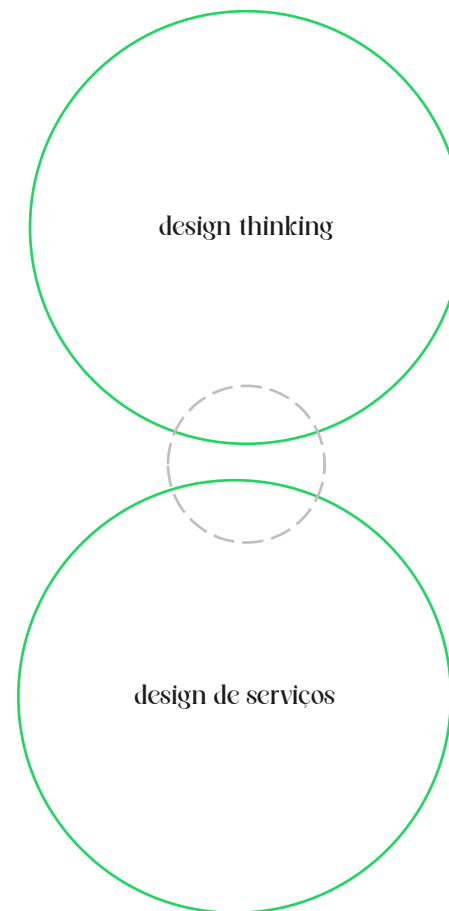
Ao longo dessa jornada, foram ouvidos pacientes, especialistas e colaboradores. Observações e incursões de clientes ocultos adicionaram insights valiosos, garantindo que cada passo refletisse autenticidade e compromisso com um cuidado mais humano.



**25** colaboradores  
**10** workshops  
**41** entrevistas  
**12** observações  
**10** clientes ocultos

# abordagens e métodos

Dentre as possibilidades de abordagens e métodos para um projeto que visa a identificação de pontos de valor dentro de uma jornada ou experiência, optou-se por uma abordagem híbrida de **Design Thinking e Design de Serviços**.



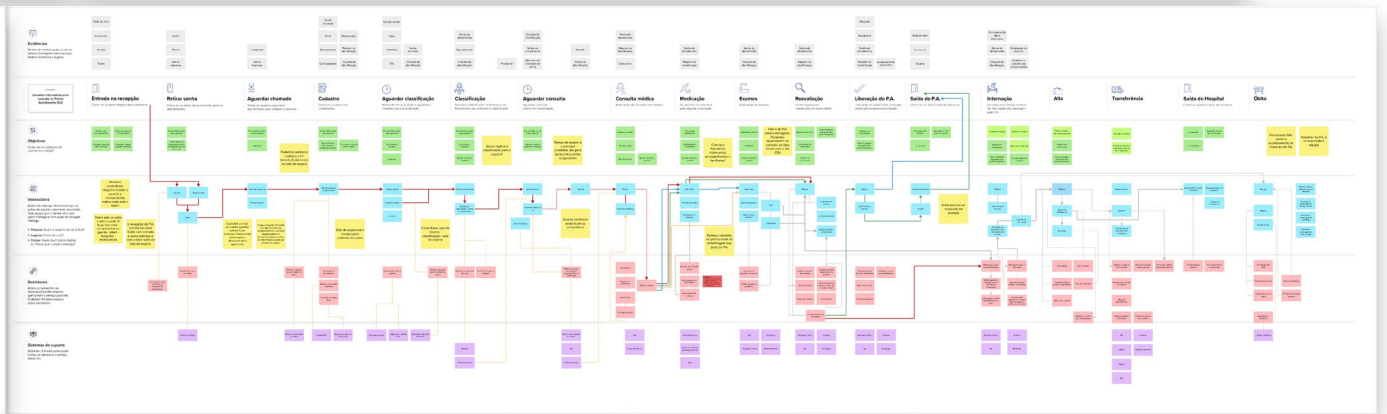
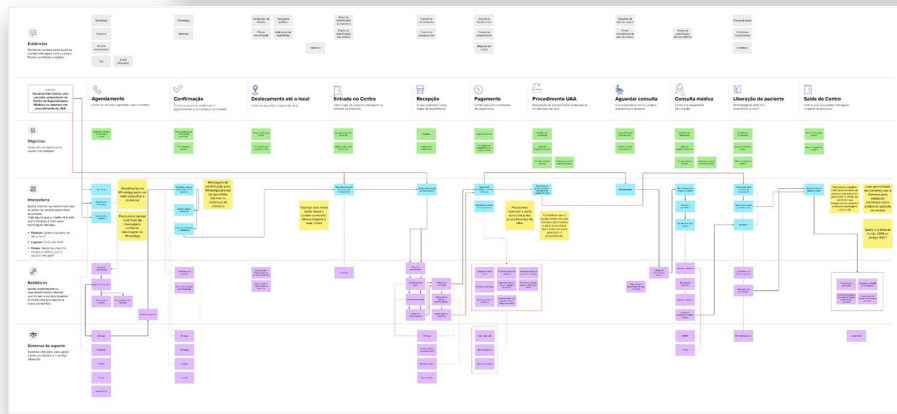
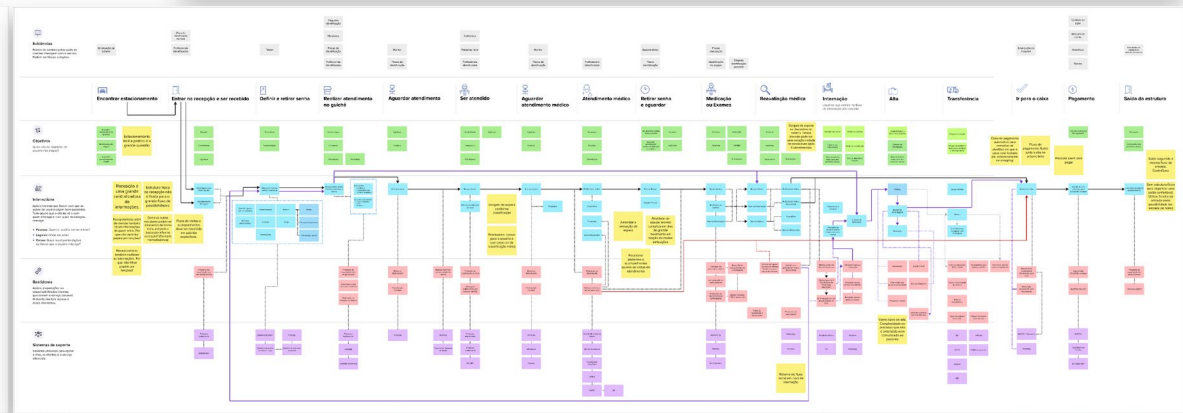
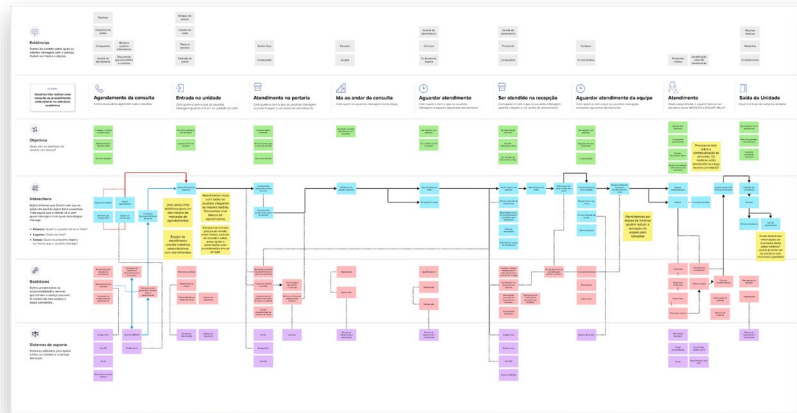
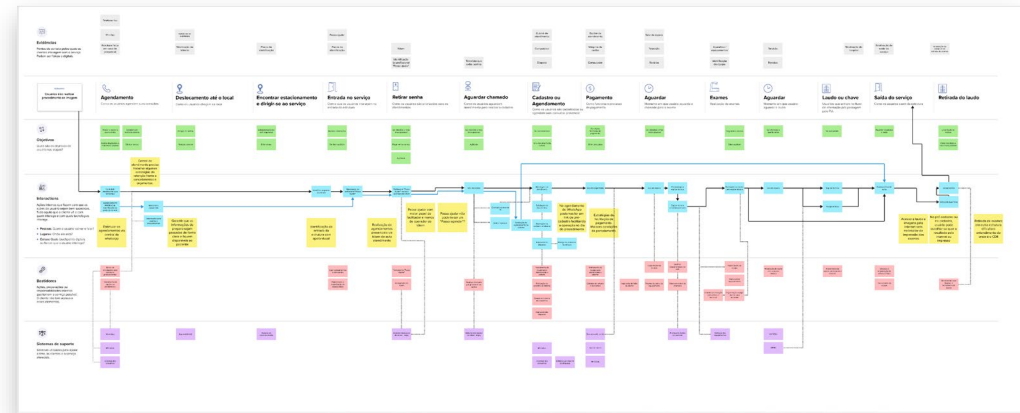
O Design Thinking é uma abordagem que promove a solução de problemas complexos sempre com foco nas pessoas. Dotado de empatia como uma parte fundamental, se propõe a construir soluções relevantes, implementáveis e financeiramente viáveis.

No projeto de Experiência do Paciente, utilizamos os seguintes métodos dentro da abordagem: Entrevistas qualitativas e semiestruturadas com usuários, cliente oculto, *shadowing* (sombra), *brainstorming* e matriz da ideia.

Já a abordagem de Design de Serviços se propõe a orquestrar processos, tecnologias e interações dentro de sistemas complexos para cocriar valor relevante para as partes, melhorando a qualidade do relacionamento entre usuários e serviços, proporcionando experiências positivas e agregando valor tanto para provedores de serviços quanto para usuários.

Para entender a orquestração dos processos e etapas de uma jornada, utilizamos a *blueprint* de serviços e a jornada do cliente.

# service blueprints



# backlog de ideias geradas e documentação

PORTA	PROJETO	PRIORIDADE	GT RESPONSÁVEL
CDII	Pré-cadastro através de formulário eletrônico	Nível 1	Nomes do Grupo de Trabalho
CDII	Estratégias de retenção de clientes	Nível 1	Nomes do Grupo de Trabalho
CONVÊNIOS	Cartilha de Boas Práticas de Atendimento	Nível 1	Nomes do Grupo de Trabalho
CONVÊNIOS	Programa de desenvolvimento de novos profissionais	Nível 1	Nomes do Grupo de Trabalho
CEM	Mensagem automática para primeiro atendimento	Nível 1	Nomes do Grupo de Trabalho
CEM	Frente de pós-venda e relacionamento	Nível 1	Nomes do Grupo de Trabalho
SISTÊMICO	Estudo para estruturação de Central de Atendimento unificada	Nível 1	Nomes do Grupo de Trabalho
SISTÊMICO	Mapeamento de oportunidades para fomento de comunicação transparente	Nível 1	Nomes do Grupo de Trabalho
CDII	Capacitações periódicas e específicas para os atendimentos	Nível 2	Nomes do Grupo de Trabalho
CDII	Comunicação padronizada com informações de preparo de cada exame	Nível 2	Nomes do Grupo de Trabalho
CONVÊNIOS	Boletim de atualização do atendimento	Nível 2	Nomes do Grupo de Trabalho
SISTÊMICO	Programa de atualização (reciclagem)	Nível 2	Nomes do Grupo de Trabalho
CONVÊNIOS	Vídeo explicativo e informativo sobre classificação	Nível 2	Nomes do Grupo de Trabalho
CEM	Modalidade empresarial Amigo HSC	Nível 2	Nomes do Grupo de Trabalho
CDII	Programa funcionário nota 10	Nível 3	Nomes do Grupo de Trabalho
CDII	Projeto de otimização da recepção	Nível 3	Nomes do Grupo de Trabalho
CONVÊNIOS	Programa de desenvolvimento médico	Nível 3	Nomes do Grupo de Trabalho
CONVÊNIOS	Equipe volante de manutenção e higienização	Nível 4	Nomes do Grupo de Trabalho

NOME DO PROJETO	DESCRIÇÃO DO NOME DO PROJETO RETIRADO DA LISTA DE PRIORIDADES
<b>OBJETIVO</b>	Definição clara de qual é o objetivo do projeto. Texto conciso para que qualquer pessoa ao ler consiga entender.
<b>PRINCIPAL PROBLEMA</b>	Relato ou descrição do(s) problema(s) que o projeto propõe a resolver.
<b>ESCOPO</b>	Quais etapas essenciais compreendem o projeto? Qual a visão macro das etapas?
<b>NÃO ESTÁ NO ESCOPO</b>	O que não é essencial abordarmos nesse projeto? O que pode ser considerado em projetos futuros?
<b>PRINCIPAIS ENTREGAS</b>	Quais são as principais entregas do projeto?
<b>INDICADORES DO PROJETO</b>	Como saberemos que o projeto obteve sucesso? Como vamos medir as principais entregas e valor?
<b>ORÇAMENTO</b>	Temos uma verba disponível para a realização do projeto?
<b>PARTES INTERESSADAS</b>	Quais outros stakeholders devem ser impactados ou considerados na realização do projeto?
<b>PROJETOS RELACIONADOS</b>	Existe algum projeto em andamento ou finalizado que seja relacionado, convergente ou que possa enriquecer o projeto atual?
<b>RISCOS</b>	Quais são os riscos que enfrentamos com relação ao projeto?
<b>RESPONSÁVEL GESTÃO</b>	Quem é a pessoa da Direção responsável pelo projeto?
<b>RESPONSÁVEL PELO GERENCIAMENTO</b>	Quem é a pessoa do GT responsável pelo gerenciamento do projeto?

ETAPA	ENTREGA	RESPONSÁVEIS	STATUS	PRAZO
<b>ETAPA 1</b>	Descrição da ação da etapa 1	Nome dos responsáveis	0%	Jan/1
	Descrição da ação da etapa 1	Nome dos responsáveis	0%	Jan/1
	Descrição da ação da etapa 1	Nome dos responsáveis	0%	Jan/1