

SUBMISSÃO / RESUMO-EDITAIS (PROPEGI/PROEC/PROGRAD) -
TRABALHOS LOCAIS - GRADUAÇÃO

**INOVAÇÃO EM SAÚDE: MODELO DE NAVEGAÇÃO DO PACIENTE
INTEGRADO AO AGHU**

Maria Julia Sousa Gomes (mariajulia.gomes@upe.br)

A navegação do paciente constitui um processo estratégico essencial para assegurar a continuidade e a eficiência do cuidado hospitalar. No Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco (HC-UFPE), esse percurso ainda ocorre de maneira desorganizada, o que dificulta a identificação de gargalos assistenciais, provoca atrasos no diagnóstico e no início do tratamento e impede o rastreamento em tempo real do status do atendimento. Esses problemas impactam diretamente pacientes e equipes, resultando em perda de eficiência institucional e redução da satisfação dos usuários. O presente estudo tem como objetivo propor a organização e otimização da jornada do paciente no HC-UFPE, promovendo maior transparência, previsibilidade e eficiência nos processos assistenciais. A metodologia envolve o mapeamento dos fluxos atuais, a identificação dos pontos críticos da navegação e o desenvolvimento de um protótipo digital integrado ao AGHU (Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários). O sistema proposto incorpora funcionalidades como check-in eletrônico, linha do tempo do paciente, fila inteligente baseada em prioridade

clínica e alertas direcionados às equipes. A fase de teste será realizada por meio de um projeto-piloto de quatro semanas no ambulatório de oncologia, com acompanhamento diário feito por navegadores e pela coordenação hospitalar. Entre os resultados esperados, destacam-se a redução do tempo entre a entrada do paciente, o diagnóstico e o início do tratamento, o aumento do índice de satisfação — medido pelo Net Promoter Score (NPS) —, a eliminação de etapas críticas sem responsáveis definidos e a melhoria da comunicação entre pacientes e equipes. Conclui-se que a implementação de um sistema de navegação inteligente tem potencial para transformar a experiência do paciente, aumentar a eficiência institucional e fortalecer a humanização do atendimento, desde que acompanhada de capacitação das equipes e integração com os sistemas já existentes.

Palavras-chave: navegação do paciente; eficiência hospitalar; humanização do atendimento.