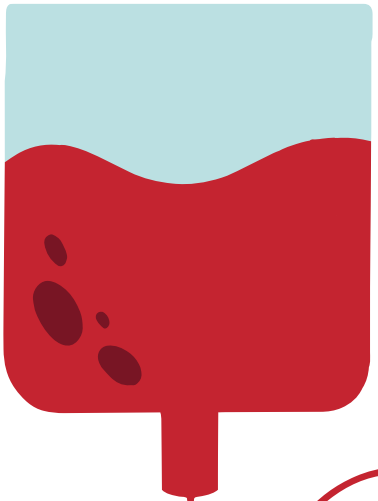
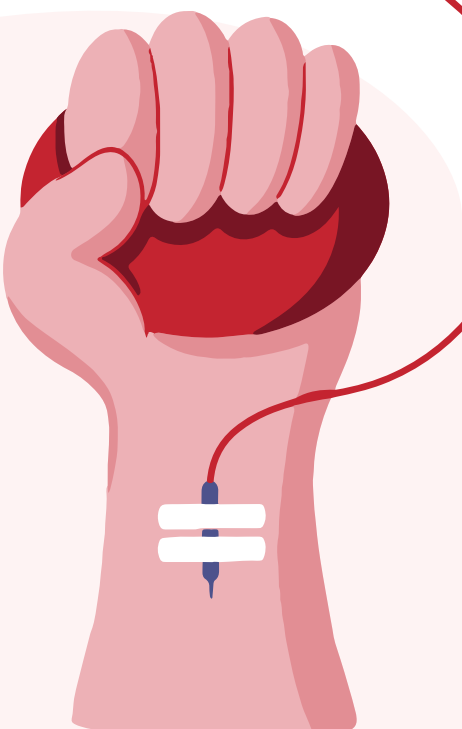
HEMOCE PARA TODOS



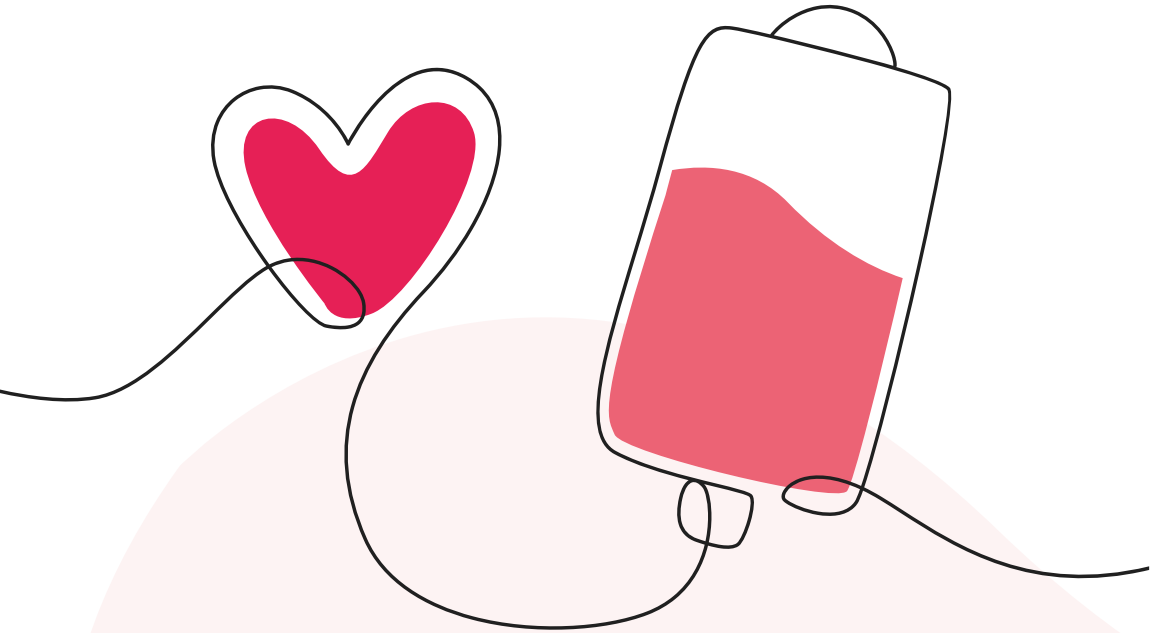
DIRETRIZES PARA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO CEARÁ



HEMOCE
CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO CEARÁ

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE



INTRODUÇÃO

A experiência do usuário é um dos pilares fundamentais para garantir a satisfação, fidelização e engajamento de pacientes e doadores de sangue. Este manual tem como objetivo estabelecer diretrizes, ações práticas, métricas de avaliação e identificar impactos positivos, alinhando-se à missão institucional de promover um atendimento humanizado e eficaz.

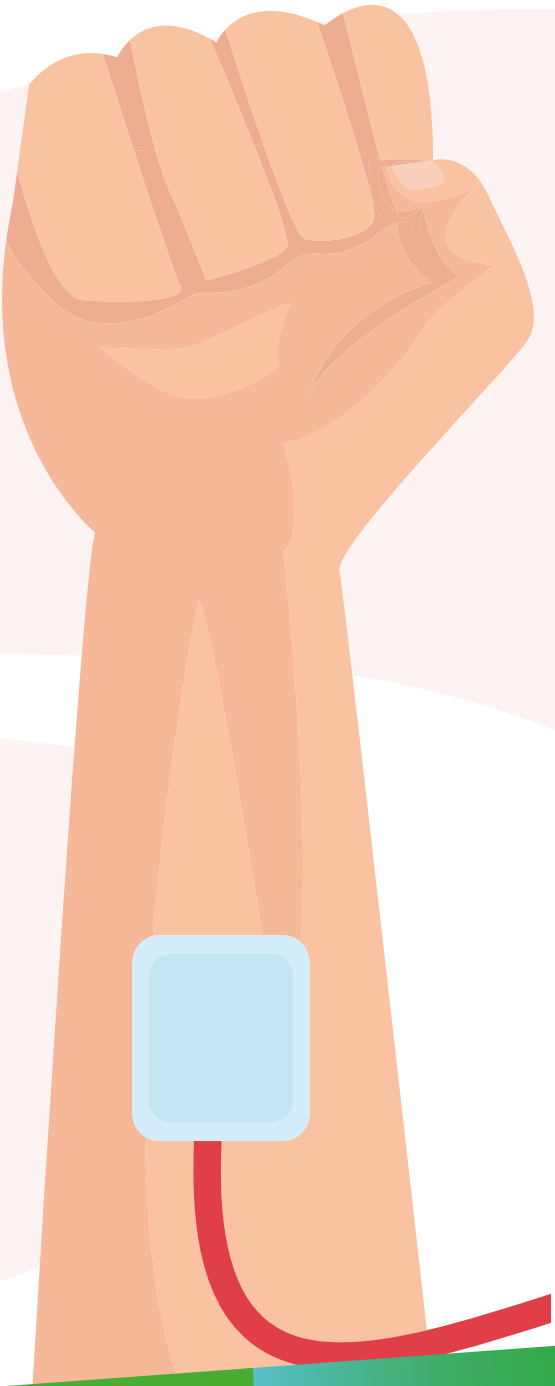
No contexto deste manual, inspiramo-nos nos princípios do Beryl Institute, que é uma organização global dedicada a melhorar a experiência do usuário na área da saúde e define a experiência do paciente como "a soma de todas as interações, moldadas pela cultura organizacional, que influenciam as percepções ao longo de sua jornada". Da mesma forma, ampliamos essa visão para incluir os doadores de sangue, reconhecendo que cada contato é uma oportunidade única de criar uma conexão significativa. Este trabalho não é apenas sobre procedimentos ou estruturas, mas sobre pessoas: suas histórias, necessidades e expectativas.

A nossa instituição acredita que a experiência do usuário deve ser pautada por empatia, respeito e excelência. Queremos garantir que todos os pacientes e doadores sejam recebidos com acolhimento e que suas vozes sejam ouvidas, buscando o cuidado centrado nas pessoas. Este manual é pautado na proposta da dimensão **"HEMOCE PARA**

TODOS" do Planejamento Estratégico 2024-2027, que tem como premissa dar acesso aos serviços e produtos e pretendendo fortalecer o atendimento de excelência a doadores e pacientes com segurança e eficácia .

Estamos todos juntos nessa jornada! Nossa missão é promover a política estadual do sangue e atuar com excelência e inovação em hemoterapia, hematologia, diagnóstico clínico e transplantes, como suporte ao sistema de saúde através dos nossos valores que inspira ações, direciona atitudes e influencia o comportamento dos colaboradores guiados pelo acrônimo **SER HEMOCE.**

Solidariedade
Ética
Responsabilidade
Humanização
Excelência
Modernização
Organização
Confiança
Empatia



A política de experiência do usuário é valorizar cada interação com pacientes e doadores de sangue, guiados por nossos valores institucionais oferecerendo uma jornada de experiências que valorizam suas necessidades e inspirem confiança.

Pilares Estratégicos

1. Qualidade e Segurança
2. Cuidado centrado na pessoa
3. Excelência na jornada

Elementos Fundamentais

4. Cultura organizacional
5. Liderança
6. Engajamento dos Stakeholders
7. Métricas de Monitoramento

Diretrizes para a Experiência do Usuário

Humanização do Atendimento:

- Tratar todos os usuários com respeito, empatia e dignidade.
- Priorizar a comunicação clara e acessível em todas as interações.

Acessibilidade e Inclusão:

- Estruturar instalações para atender pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
- Oferecer atendimento em múltiplos canais (presencial, telefone, online).

Eficiência e Transparência:

- Garantir que o processo de doação e atendimento ao paciente seja ágil e claro.
- Fornecer informações detalhadas sobre procedimentos, critérios de elegibilidade e resultados.

Segurança e Qualidade:

- Assegurar que os procedimentos sigam normas rigorosas de biossegurança.
- Reavaliar periodicamente os procedimentos para melhorar a experiência e minimizar desconfortos.

Doadores de Sangue

Informação e Agendamento

- Disponibilizar informações sobre a importância da doação, critérios de elegibilidade e preparo necessário.
- Facilitar o agendamento pelo portal do doador

Ambientação

- Garantir uma recepção acolhedora com sinalização clara.
- Otimizar o tempo de atendimento

Apoio ao Doador

- Fornecer suporte psicológico para doadores inexperientes de primeira vez
- Utilizar técnicas para minimizar desconfortos físicos durante o procedimento.

Ambiente Confortável

- Salas climatizadas e cadeiras ergonômicas.

Disponibilizar água e lanches para manter o bem-estar.

Cuidados Pós-Doação

- Oferecer orientações claras sobre repouso, alimentação e sinais de alerta.
- Utilizar estratégias de reconhecimento pela doação de sangue ou plaquetas.

Feedback

- Solicitar e avaliar sugestões para aprimorar o processo.

Pacientes

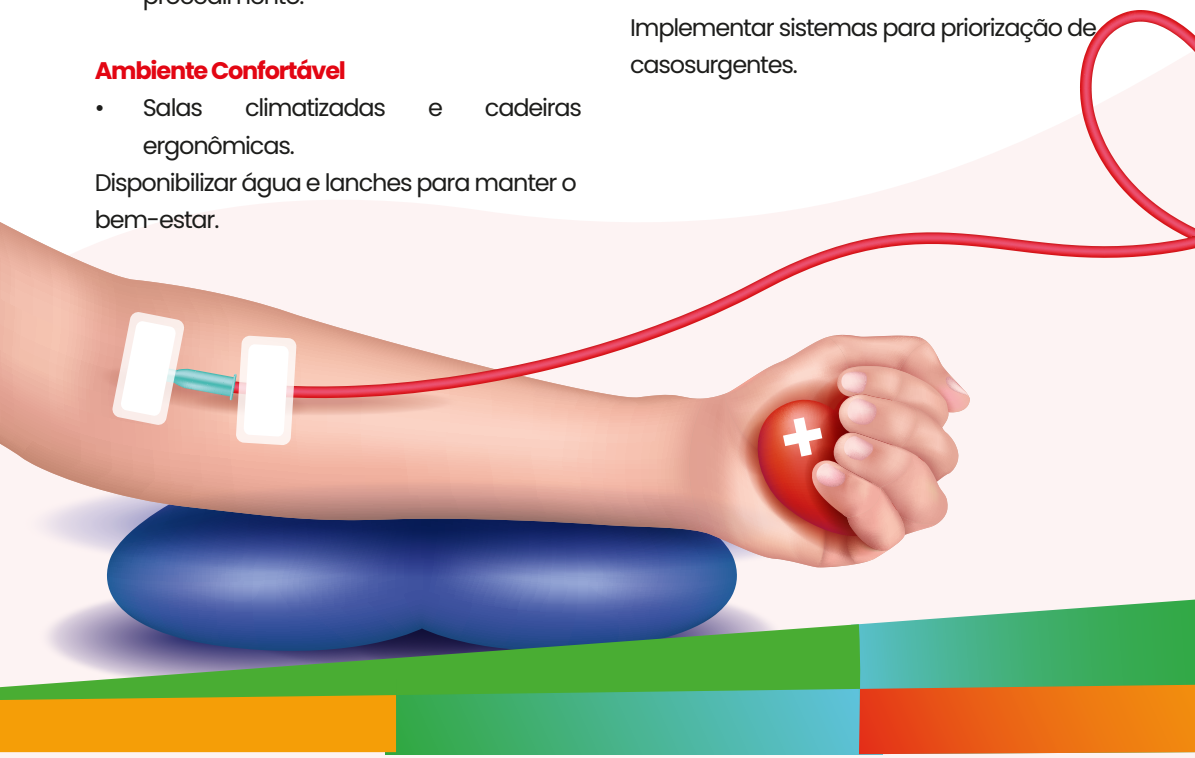
Atendimento

Acesso Facilitado

- Informar claramente sobre horários e procedimentos
- Garantir que pacientes e familiares tenham apoio emocional durante o atendimento.

Prioridade

Implementar sistemas para priorização de casosurgentes.



Comunicação

Letramento em Saúde

- Realizar campanhas de conscientização sobre importância de adesão ao tratamento
- Disponibilizar materiais informativos de fácil compreensão.

Acompanhamento

Transparência

- Garantir acesso aos resultados de exames

Cuidado Contínuo

- Garantir assistência multiprofissional

Manter projetos de reconhecimento e engajamento com a terapia.

Métricas de Avaliação

Satisfação do Usuário

- Pesquisa de Satisfação e Experiência: questionários rápidos após o atendimento.
- Indicadores de Avaliação:
- Taxa de recomendação espontânea - NPS (Net Promoter Score);
- Medidas Relatadas de Experiência do Usuário - PREMS
- Desfechos clínicos relatados pelo paciente - PROMS

Eficiência Operacional

- Tempo médio de atendimento.

Impactos Esperados

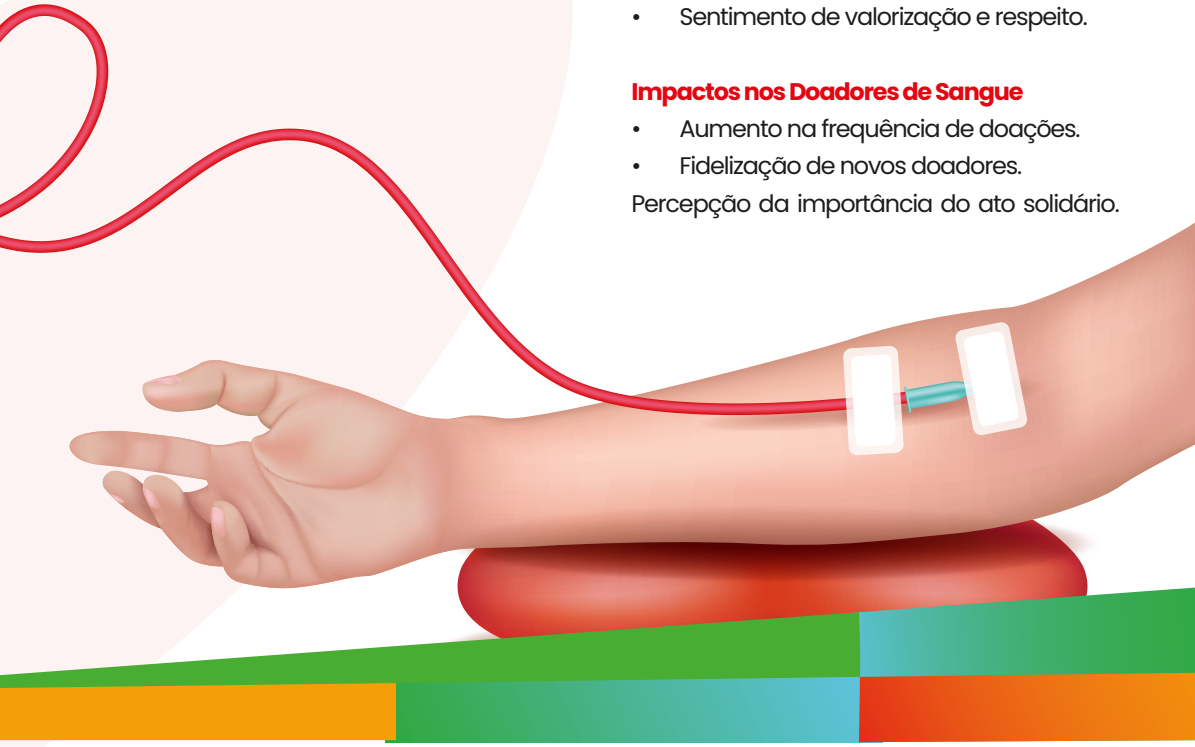
Impactos nos Pacientes

- Maior adesão aos tratamentos.
- Melhores desfechos clínicos
- Sentimento de valorização e respeito.

Impactos nos Doadores de Sangue

- Aumento na frequência de doações.
- Fidelização de novos doadores.

Percepção da importância do ato solidário.



- **Engajamento e Satisfação da Equipe:**
- Profissionais que trabalham em um ambiente que valoriza o usuário sentem-se mais motivados, resultando em maior produtividade e retenção de talentos.

- **Aumento nos Indicadores de Qualidade e Certificações:**
- A implementação de boas práticas alinhadas à experiência do usuário contribui para melhores avaliações em auditorias e facilita a conquista de certificações e acreditações.
- **Inovação no atendimento:**
- Soluções criativas para desafios específicos centrados no usuário, posicionando o HEMOCE como uma referência na assistência ao paciente e ao doador.

Plano de Implementação

- **Treinamento das Equipes**
- Realização de workshops com os colaboradores, contextualizando-os sobre os objetivos do núcleo de experiência do usuário
- Mapear os usuários e estabelecer ações
- Avaliar os questionários e propor ações centradas nos usuários

- **Monitoramento Contínuo**
- Revisão periódica das métricas de satisfação.
- Ajustes nas ações conforme feedbacks recebidos.

- **Comunicação Externa**
- Divulgação das ações e resultados para a sociedade.
- Campanhas educacionais sobre a importância da doação de sangue.
- Publicizar ações de letramento dos pacientes
- Interações políticas com o ecossistema da Rede de atenção em saúde

Considerações Finais

A melhoria contínua da experiência do usuário é um processo dinâmico que requer engajamento coletivo, avaliação constante e adaptação às demandas. Este manual visa ser um guia prático e objetivo para impulsionar a excelência no atendimento aos pacientes e doadores de sangue, reafirmando o compromisso com uma saúde mais humana e inclusiva.

HEMOCE
CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO CEARÁ

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE