

Revolucionando a assistência à saúde com a **Experiência do Paciente (EP)**



AUTORA
KELLY CRISTINA RODRIGUES

Kelly Cristina Rodrigues é CEO e Fundadora da *Patient Centricity Consulting* – a 1ª empresa especializada em Experiência do Paciente no Brasil. É professora de Experiência do Paciente na Fundação Getúlio Vargas, Fundação Dom Cabral, PUC RS, entre outras. É membro do Centro de Estudos e Pesquisa, da Fundação Getúlio Vargas Saúde e Líder do Grupo de Trabalho Técnico em Experiência do Paciente da SOBRASP – Sociedade Brasileira para a Qualidade do Cuidado e Segurança do Paciente. Também é autora da primeira publicação em português sobre Experiência do Paciente.



A Experiência do Paciente é um conceito central na assistência à saúde, cuja compreensão e aplicação ainda são desafiadoras. É comum que haja alguma confusão entre significado e prática da Experiência do Paciente (EP) e a Experiência do Cliente (EC). Esse texto traz as diferenças entre ambos os conceitos e enfatiza os benefícios da cultura de EP para o paciente, médico e instituição de saúde.

Antes, é importante reconhecer que, embora todos os pacientes sejam clientes, os clientes da saúde possuem necessidades e expectativas únicas em comparação aos clientes de outros serviços.

Por isso, a Experiência do Cliente (EC) considera a percepção de clientes em geral sobre uma determinada empresa e suas ofertas. O cliente é influenciado por interações diversas, desde a qualidade do serviço até o suporte pós-venda. A EC determina como os clientes se sentem em relação a uma empresa e a sua disposição em continuar consumindo suas soluções. Quando somos clientes pura e simplesmente, nosso nível de exigência é alto, pois “pagamos” e “escolhemos” aquilo que queremos consumir, o que nem sempre acontece na experiência do paciente, em virtude de diversos fatores, incluindo a possível fragilidade emocional dos envolvidos.

Já a Experiência do Paciente (EP) exige uma compreensão mais profunda de aspectos específicos da assistência à saúde, como segurança, qualidade assistencial e o cuidado centrado no paciente. Diferentemente da EC, a EP demanda que profissionais de saúde adotem uma abordagem mais inclusiva, tratando pacientes e suas famílias como partes essenciais no processo de cuidado, o que implica em uma mudança de mentalidade para priorizar o bem-estar e a participação ativa do paciente em seu próprio tratamento.

A Experiência do Paciente (EP) envolve a vivência integral do paciente — física, emocional, espiritual e social — durante o tratamento de saúde, influenciando suas percepções e futuras expectativas. Essa experiência é enriquecida pelo acolhimento, envolvimento e compreensão das necessidades do paciente pelos profissionais de saúde. Conforme o *The Beryl Institute*, EP é “a soma de todas as interações, moldadas pela cultura de uma organização, que influenciam as percepções dos pacientes ao longo da continuidade do cuidado”. Ou seja, engloba todas as interações entre paciente, familiares e instituições de saúde, moldando a percepção de cuidado contínuo e integrado.

AVALIANDO A EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Para avaliar a experiência do paciente, é preciso saber dos pacientes se algo que deveria ter acontecido no momento do seu atendimento aconteceu e quantas vezes ocorreu, como nos exemplos:

Quanto tempo você esperou para ser atendido?

Com qual frequência você compreendeu as explicações do médico?

Ao perguntar dessa forma, evita-se julgamentos de valor e quantifica-se a frequência. Em perguntas de questionários de experiência, obtém-se respostas sobre um dado tangível, não baseado em percepção.

Satisfação, por outro lado, se refere às expectativas de um paciente sobre um serviço de saúde comparadas ao que ele percebe como “entrega” do que foi prometido pela instituição por meio da sua comunicação. Duas pessoas que recebem exatamente o mesmo cuidado, mas que têm expectativas diferentes de como esse cuidado deveria ser supostamente entregue, podem dar classificações de satisfação diferentes por causa de suas expectativas distintas.

Satisfação do paciente e experiência do paciente não são a mesma coisa

A satisfação no atendimento em saúde engloba as diversas maneiras de avaliar a percepção dos pacientes sobre a qualidade dos cuidados recebidos. Isso inclui aspectos como a qualidade do atendimento médico, eficácia dos tratamentos, disponibilidade de cuidados, tempo de espera, a cortesia e respeito dos profissionais de saúde. A satisfação do atendimento impacta diretamente na percepção dos pacientes sobre a qualidade dos cuidados de saúde.

Importante destacar que a Experiência do Paciente (EP) transcende a mera satisfação. Enquanto a satisfação reflete a opinião dos pacientes sobre os serviços recebidos, a EP é mais abrangente, envolvendo a segurança, qualidade assistencial, o cuidado centrado no paciente e a excelência em toda a jornada de cuidado. A EP visa não apenas satisfazer, mas também envolver e atender integralmente às necessidades e expectativas dos pacientes, contribuindo para desfechos clínicos positivos e uma percepção mais completa e positiva do cuidado recebido.

Satisfação é importante, pois a expectativa do paciente é relevante, mas é ainda mais importante ater-se à experiência.

Por isso, iniciar um processo de avaliação da EP começa por enxergar o que importa para os pacientes, aprendendo a acolhê-los e entregando melhores desfechos clínicos.

PILARES ESTRATÉGICOS DA EP

A segurança do paciente, a qualidade assistencial, o cuidado centrado no paciente e a excelência na jornada são pilares estratégicos da EP. Compreender esses conceitos facilita a criação de uma cultura de experiência e a adoção de boas práticas de EP.

A segurança e qualidade assistencial envolvem a gestão cuidadosa de processos e a aderência a protocolos técnicos rigo-

rosos para minimizar ou evitar falhas que possam prejudicar os pacientes, assegurando o fornecimento dos melhores cuidados possíveis com base no conhecimento científico atual. Essa abordagem inclui todas as práticas e estudos voltados para a redução ou eliminação de riscos na saúde que podem causar danos. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), segurança do paciente significa reduzir ao mínimo aceitável os riscos de danos associados à assistência em saúde. No Brasil, as diretrizes para a segurança do paciente alinham-se com os objetivos internacionais estabelecidos pela OMS.

Segurança do Paciente e Qualidade Assistencial:

- A base da Experiência do Paciente (EP) é um trabalho técnico de assistência bem executado, respeitando a integridade física dos pacientes.
- A segurança do paciente e a qualidade assistencial são essenciais e não negociáveis.

Questionamentos para Instituições de Saúde:

- Como a segurança e a qualidade assistencial dos pacientes são asseguradas?
- Quais estratégias são utilizadas para evitar riscos?
- Como a segurança psicológica e física dos colaboradores é gerenciada?
- Os colaboradores se sentem seguros para reportar eventos adversos?
- Existem iniciativas de melhoria contínua na segurança e qualidade assistencial?
- Como são realizados os treinamentos e a qualificação dos times e dos próprios pacientes em relação à segurança e qualidade assistencial?
- Os pacientes se sentem seguros e confiantes no tratamento recebido?
- Os pacientes são preparados para identificar práticas não seguras?

Percepções e Treinamentos:

- Há uma crença entre profissionais de saúde de que os pacientes valorizam apenas aspectos superficiais do cuidado, como tempo de espera e cortesia.
- Uma lacuna identificada é a falta de treinamento dos pacientes para reconhecer práticas não seguras, o que é fundamental para torná-los parceiros ativos no cuidado.

O cuidado centrado no paciente enfatiza a importância de colocar o paciente no centro do processo decisório, assegurando que suas necessidades e preferências sejam valorizadas, o que resulta em um tratamento mais personalizado e eficaz. Essa abordagem garante que o paciente desempenhe um papel ativo em seu próprio cuidado, com suas opiniões sendo consideradas valiosas pela equipe médica. Isso inclui uma comunicação efetiva, onde as opções de tratamento são claramente discutidas e o planejamento do tratamento é feito levando em conta as crenças, valores e objetivos de vida do paciente. Além disso, incentiva-se a participação ativa do paciente em todas as decisões relacionadas ao seu cuidado e se monitora continuamente o progresso do tratamento para assegurar que os objetivos estão sendo alcançados. No modelo de cuidado centrado no paciente, este é visto como um parceiro ativo em todas as fases do tratamento.

Princípios do Cuidado Centrado no Paciente:

- Envolver o paciente como membro ativo da equipe de saúde.
- Informar o paciente sobre o tratamento, esclarecendo riscos e impactos.
- Personalizar o cuidado, considerando as peculiaridades e estilos de vida de cada paciente.
- Respeitar as preferências, necessidades e valores dos pacientes, conforme proposto pelo *Institute of Medicine* (EUA).
- Organizar o cuidado em torno das necessidades de saúde e expectativas dos pacientes, não apenas da doença.

Engajamento do Paciente:

- É essencial entender os momentos certos para compartilhar decisões com o paciente, visando seu total engajamento.
- Pacientes informados e confiantes tendem a adotar comportamentos de saúde positivos, alcançando melhores resultados em seus tratamentos.
- Aumento da participação do paciente eleva o desempenho e motivação da equipe de saúde.

Benefícios do Cuidado Centrado no Paciente:

- Redução de Queixas por Negligência: Promove a colaboração entre paciente e profissionais, compartilhando decisões de tratamento.
- Melhoria na Satisfação da Equipe Assistencial: Trabalho em equipe eficaz leva a melhores desfechos e satisfação profissional.
- Satisfação e Melhora do Estado Emocional dos Pacientes: Os pacientes se sentem mais envolvidos e acolhidos no processo de cuidado.
- Maior Adesão ao Tratamento: Reduz desperdícios e custos ao engajar pacientes no tratamento.

Os pilares estratégicos da EP são complementares, sendo o cuidado seguro a base, mesmo que só ele não garanta uma boa experiência. Já o cuidado centrado talvez seja o pilar que vai trazer mais consistência para os outros, uma vez que visa envolver realmente o paciente em seu tratamento. E não é possível ter uma plena EP se a excelência na jornada não existir, o paciente e seus familiares ficarão descontentes e frustrados se em diferentes momentos enfrentarem situações desagradáveis e desconfortantes, como demora no atendimento, ausência de informações claras, entre outros. Quando esses três pilares são trabalhados de forma integrada, o paciente recebe e vive uma EP excelente e se torna corresponsável pelo seu tratamento.

A Experiência do Paciente transcende ser uma tendência momentânea e resgata práticas instintivas de cuidado que alguns profissionais de saúde já aplicam. Sua evolução para uma metodologia estruturada representa um avanço significativo, enfatizando a necessidade de incorporar essas práticas conscientemente em toda a assistência à saúde. O objetivo é aprimorar continuamente a qualidade do cuidado, garantindo que estejamos preparados para oferecer o melhor suporte possível, tanto para nós mesmos quanto para nossos entes queridos, quando mais precisarem. Este compromisso reforça a premissa de que, ao cuidar de cada paciente, estamos cuidando do que há de mais precioso para alguém. Com essa perspectiva, o futuro da saúde se mostra promissor, pautado no respeito, na empatia e na excelência do cuidado, assegurando que cada experiência do paciente contribua para um sistema de saúde mais humano e eficaz.



Acompanhe! Na próxima separata, a Eurofarma irá explorar mais o Universo da Experiência do Paciente no Brasil e no mundo, além de trazer orientações sobre como colocá-la em prática.



Texto inspirado no livro: Experiência do Paciente: Como criar, implementar e gerir bem um Programa de Excelência em Experiência do Paciente. Rodrigues, Kelly C. -1.ed. – São Paulo (SP): [s.n.], 2023.