



Aplicação da HCAHPS para mensurar a Experiência do Paciente em uma Clínica de Oncologia

Elizabeth Nunes de Barros; Grasielle Macedo; Cid Buarque de Gusmão

PROTOCOLO 154

EIXO TEMÁTICO: Avaliação e Qualidade do Cuidado

1. INTRODUÇÃO

Os serviços de excelência em Saúde têm como foco prestar um cuidado com qualidade e centrado no paciente. Para conhecermos as dimensões a serem valorizadas é necessário identificar como os pacientes vivenciam os aspectos chaves da atenção à saúde. As pesquisas da experiência do paciente focam em perguntar como os pacientes experienciam aspectos críticos da saúde, tais como, a comunicação com os profissionais, o entendimento das instruções sobre os procedimentos e medicamentos utilizados, e a coordenação das decisões sobre a sua saúde e as demandas médicas, considerando suas necessidades e valores. Os objetivos deste estudo foram: caracterizar a experiência dos pacientes oncológicos, sob o ponto de vista dos cuidados prestados à sua saúde durante o tratamento, por meio do questionário HCAHPS e implantar o enfoque da “Experiência do Paciente” em uma instituição privada de Oncologia ambulatorial, situada em São Paulo.

2. PALAVRAS-CHAVE

Oncologia, Cuidado Centrado no Paciente, Experiência do Paciente, Ferramentas de Avaliação, Qualidade do Cuidado.

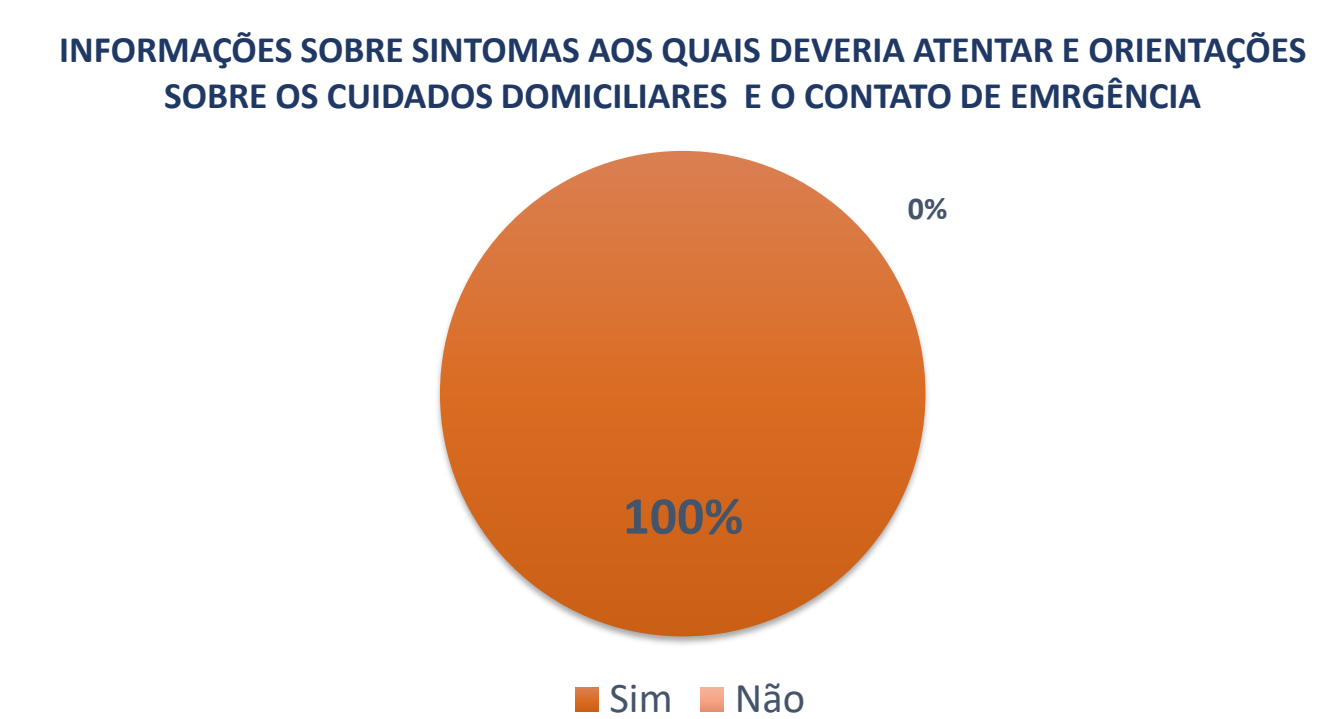
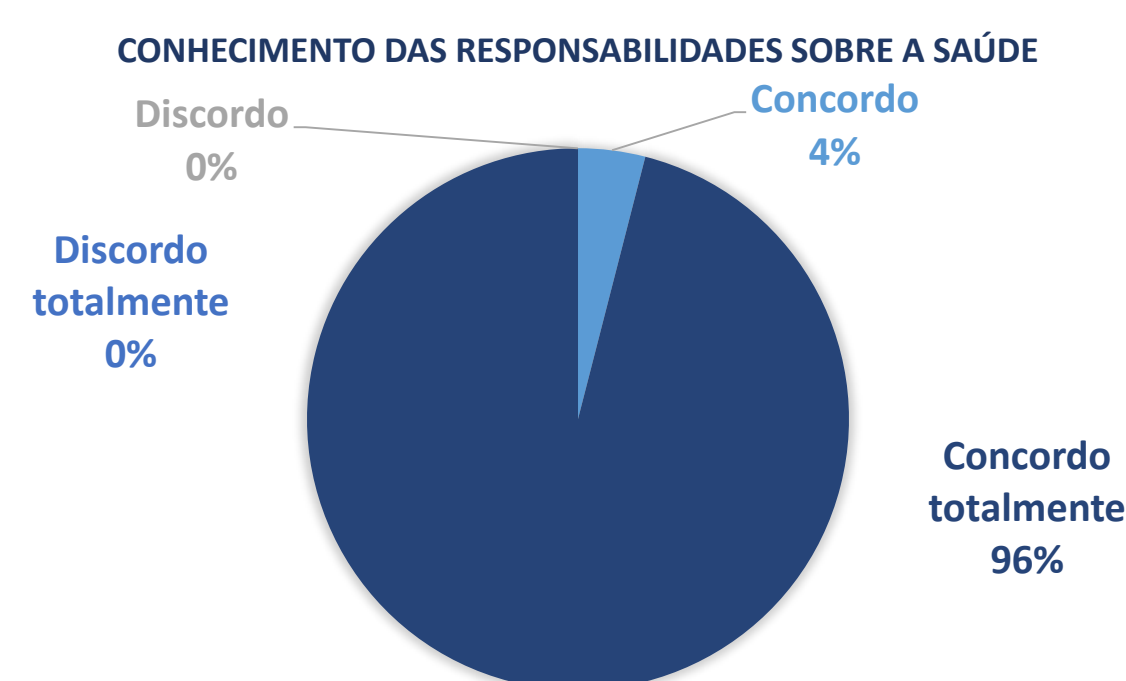
3. MÉTODO

A coleta de dados foi realizada no período entre fevereiro de 2019 a novembro de 2020. A casuística foi composta por pacientes com diagnóstico de câncer, que iniciaram tratamento quimioterápico e/ou imunoterápico, independentemente da localização do tumor, do estadiamento da doença ou da finalidade terapêutica. Foram excluídos os pacientes que iniciaram tratamento quimioterápico via oral e/ou tratamento hormonal. A população elegível para o estudo compreendeu 69 participantes, sendo que o questionário HCAHPS - Avaliação do Consumidor para Serviços Hospitalares e Sistemas Relacionados, foi aplicado para 25 pacientes que finalizaram o protocolo de tratamento dentro do período estabelecido para a análise da pesquisa.

4. RESULTADOS

Tabela 1 - Frequência e consistência de como o serviço de saúde aborda as áreas de pesquisa pela HCAHPS, segundo os respondentes avaliados ao final do protocolo. São Paulo, 2020.

Áreas de Pesquisa: Comunicação e Informação	Nunca	Algumas vezes	Habitualmente	Sempre
	N.	N.	N.	N.
Com que frequência os médicos o(a) trataram com cortesia e respeito?	-	-	1	24
Com que frequência os médicos escutaram e lhe forneceram informações do tratamento?	-	-	1	24
Com que frequência a equipe de enfermagem o(a) tratou com cortesia e respeito?	-	-	-	25
Com que frequência a equipe de enfermagem escutou e lhe forneceu informações?	-	-	-	25
Com que frequência a equipe multidisciplinar (a) tratou com cortesia e respeito?	-	-	-	25
Com que frequência a equipe multidisciplinar escutou e lhe forneceu informações?	-	-	-	25



4. RESULTADOS

Participaram do estudo 69 pacientes, sendo que 25 responderam à pesquisa HCAHPS ao finalizar o protocolo de tratamento, 26 ainda estavam em tratamento ao término da coleta de dados, 5 foram à óbito e 13 não responderam o questionário por razões diversas, como sendo: protocolo interrompido por toxicidade, mudança de serviço, desistência do tratamento. Pretendeu-se descrever a amostra dos 25 pacientes respondentes da HCAHPS, sob o ponto de vista da comunicação, nível de informação, relacionamento e coordenação dos cuidados. As características sociodemográficas e clínicas dos 69 participantes demonstraram que a maioria das respostas foi dada por mulheres (62%), a prevalência associada ao diagnóstico foi de câncer de Mama (33%), com finalidade terapêutica neoadjuvante em 33% da amostra. Dentre os 25 pacientes que terminaram o protocolo de tratamento e que responderam a HCAHPS, houve um predomínio de participantes (96%) que referiu ter sido tratado com cortesia e respeito pela equipe e que as informações foram fornecidas de modo que pudessem entender. Com relação aos cuidados domiciliares, todos os participantes (100%) referiram ter recebido explicações da enfermagem sobre os cuidados que deveriam ter em domicílio, que foram orientados sobre os sintomas aos quais deveriam atentar e ficaram cientes do contato de emergência da clínica. A maioria (96%) considerou ter conhecimento das responsabilidades sobre a própria saúde, bem como sabia a indicação das medicações que iria tomar. Houve predomínio de pacientes (84%) que concordaram totalmente com o quesito de que a equipe levou em consideração as suas preferências nas decisões e consideraram que foram atendidas as suas necessidades de cuidados à saúde.

Tabela 2 - Avaliação dos pacientes segundo as variáveis de pesquisa relacionadas ao entendimento dos cuidados prestados, uso das medicações e cuidados domiciliares. São Paulo, 2020

Variável	Categoria	N.	%
A equipe levou em consideração as minhas preferências nas decisões, e foram atendidas as minhas necessidades de cuidado à saúde	Discordo totalmente	-	-
	Discordo	-	-
	Concordo	4	16%
	Concordo totalmente	21	84%
Ao término da QT, eu sabia das responsabilidades sobre minha saúde, bem como a indicação das medicações que iria tomar	Discordo totalmente	-	-
	Discordo	-	-
	Concordo	1	4%
	Concordo totalmente	24	96%
Ao término de cada QT, fui informado sobre os sintomas aos quais deveria atentar e o contato de emergência?	Sim	25	100%
	Não	-	-

5. CONCLUSÃO

A pesquisa da Experiência do Paciente por meio da utilização da HCAHPS, se mostrou eficaz para conhecermos a percepção dos pacientes em relação aos cuidados prestados na instituição. A sua implantação foi consolidada na rotina de processos institucionais, os resultados da pesquisa têm otimizado ações de cuidado ao paciente e sua família, e fornecido elementos para melhor coordenação dos indicadores de qualidade e segurança, valores que integram uma estrutura sustentável de cuidado centrado no paciente.

BIBLIOGRAFIA

1. WOLF AJ. The patchwork perspective: A new view for patient experience. Patient Experience Journal. 2017; 4(3): p.1-3.
2. WOLF AJ, Niederhauser V, Marshburn D, LaVela S. Defining Patient Experience. Patient Experience Journal, 2014;1(1): p.7-19.
3. BALOGH EP, GANZ PA, MURPHY SB, NASS SJ, FERRELL BR, STOVALL E. Patient-Centered Cancer Treatment Planning: Improving the Quality of Oncology Care. Summary of an Institute of Medicine Workshop. The Oncologist, 2011; 16:1800-05.
4. https://hcahpsonline.org/globalassets/hcahps/survey-instruments/mail/29-item-survey/updated-w-omb-date/2019_survey-instruments_english_mail-updateda.pdf