

Satisfação e Experiência do Paciente: Contribuições para a Melhoria do Cuidado Num Hospital Privado

Protocolo: 384 **Eixo Temático:** Avaliação em Saúde e Qualidade

Autores: Michele Pereira Batista; Laura Maria Cesar Schiesari

Palavras Chaves: Experiência do Paciente; Assistência Hospitalar; Satisfação do Paciente

Introdução: A experiência do paciente tem ganhado destaque nas discussões e iniciativas relacionadas à qualidade dos serviços de saúde, constituindo hoje importante elemento na introdução de melhorias da qualidade no cuidado ao paciente. As instituições hospitalares têm buscado se adaptar para atender a exigências crescentes de seus clientes, tornando seus processos e o cuidado em si focado no paciente, o que requer transformar sua cultura. Para tanto, têm buscado utilizar escalas de mensuração da experiência do paciente, além dos já conhecidos questionários de avaliação da satisfação do paciente.

Metodologia: O objetivo geral deste estudo é apresentar e discutir o uso de instrumento de avaliação da satisfação e experiência do paciente para a melhoria da qualidade dos serviços prestados por uma organização hospitalar. Trata-se de estudo com delineamento metodológico de pesquisa-ação, no qual os gestores de áreas específicas de uma unidade hospitalar no município de São Paulo analisaram e discutiram durante dois anos os resultados de pesquisa focada na experiência e na satisfação dos pacientes, identificando e monitorando a implementação de melhorias nos processos e estrutura. Para efeito deste estudo foram analisados os dados das pesquisas de 3 unidades, a saber: pronto atendimento, internação e SADT.

Resultados: Esta pesquisa permitiu a realização das propostas de ações de melhoria em torno dos problemas levantados, porém não ocorreram modificações significativas nas notas do HCAHPS, apenas do NPS. Com esse processo, foi possível aumentar a satisfação do paciente, sem melhorar a experiência – isso significa, em outras palavras, que existe a possibilidade de aumentar a satisfação do paciente, sem melhorar sua experiência. Pode-se dizer ainda que a satisfação dos usuários é uma meta a ser alcançada pelos serviços e, desse modo, deve ser pesquisada visando ao aperfeiçoamento do atendimento, mas isso não significa que necessariamente será possível conseguir melhorar a experiência. Os serviços de saúde, em sua busca por melhoria no atendimento ao paciente, utilizam com maior frequência os instrumentos de satisfação do paciente para monitorar seu progresso. Isso ocorre porque essas ferramentas se inspiraram em outras semelhantes, as quais são provenientes de diversos tipos de serviços e, por serem mais antigas e de certa forma mais fáceis de aplicar, são rapidamente adaptadas às diferentes realidades. A introdução do NPS na saúde simplificou a comparação de um mesmo serviço ao longo do tempo e também a comparação de diferentes serviços. Os dados e as informações provenientes dos referidos instrumentos dependem, obviamente, dos itens que esses incluem, sendo mais recorrentes os conteúdos relacionados ao atendimento médico, da enfermagem, da equipe de alimentação e de higiene, etc. Assim sendo, as perguntas referem-se à satisfação com os itens enumerados nos questionários e os espaços em branco fornecem subsídios interessantes sobre outros aspectos a serem explorados. Os questionários de experiência do paciente utilizados pelo Hospital do presente estudo, tais como o proposto pelo HCAHPS, focam efetivamente no que o paciente vivenciou ao longo de sua jornada de cuidado na organização.

Os itens abordados e a maneira como as perguntas ou afirmações são apresentadas permitem avaliar de forma mais objetiva o que de fato ocorreu durante a prestação dos cuidados de saúde, ou seja, a vivência do paciente. Já as dimensões abordadas são diferentes, dizem respeito às especificidades do cuidado em si. Apesar do grande esforço desenvolvido pela organização ao longo destes anos, o grupo de líderes priorizou ações relacionadas à satisfação do cliente, destaca-se ainda que essa prática está arraigada nas organizações sobretudo porque gera ações pontuais e mais rápidas, produzindo uma sensação de concretude das intervenções realizadas. Os achados relacionados à experiência do paciente trazem, de modo geral, questionamentos mais profundos quanto à operação e ao cuidado e sua qualidade. Melhorar a experiência do paciente requer algumas diretrizes, dentre elas: rever todas as práticas de informação e orientação ao paciente e seu familiar e, inclusive, as de comunicação efetiva intra e inter equipe, sem

contar obviamente paciente e familiares; incrementar o trabalho em equipe; agilizar as respostas às solicitações dos pacientes e familiares; dispor de estratégias organizacionais para a gestão da dor enquanto quinto sinal vital, etc. Esses aspectos representam, há décadas, grandes desafios para o cuidado com qualidade e apesar de todas as estratégias e ações introduzidas pelos movimentos da qualidade em saúde, com reforço do movimento pela segurança do paciente, tais desafios persistem. Ainda que muitos itens tenham sido bem solucionados, todos os apontados requerem gestão constante, havendo naturalmente oscilação nos graus de satisfação e na percepção sobre o desempenho de cada um deles. Assim sendo, para melhorar a experiência do paciente será preciso traçar planos para cada uma das dimensões apresentadas, tendo ações concretas e sistêmicas que permitam alcançar patamares superiores de qualidade. A oscilação das notas e apontamentos tornam o desafio de manter a liderança motivada para a introdução de melhorias ainda maior. O dinamismo da vida organizacional, com turnover de pessoal e de equipes de terceiros, entre outros aspectos, dificulta a manutenção de algumas melhorias ao mesmo tempo facilita a introdução de algumas mudanças. De modo geral, as melhorias foram introduzidas de forma ágil, sobretudo as que não necessitavam de investimento financeiro, porém a adesão dos colaboradores a essas melhorias de processos nem sempre foi a esperada, tendo sido muitas vezes enfatizado o aumento da carga de trabalho. Por outro lado, é possível que – com o elevado número de usuários frequentes do hospital que têm a possibilidade de comparação com outros serviços – as ações tomadas talvez tenham deixado de “encantar” o paciente e seu acompanhante. Será necessário, desse modo, pensar novas maneiras para tornar a experiência do paciente mais positiva, incluindo as denominadas “amenidades do cuidado”, tão enfatizadas por Donabedian (1990).

Conclusão: A aplicação da pesquisa e a discussão dos achados com o grupo de liderança representaram excelentes oportunidades de sistematização da avaliação da perspectiva dos pacientes, bem como de planejamento e acompanhamento de ações de melhoria. A avaliação realizada em equipe, de forma participativa, mostrou-se enriquecedora e demonstrou que conciliar a pressão por resultados superiores e avançar na implementação de ações de melhoria efetivas de forma colegiada contribuiu para trazer ganhos na cooperação e sinergia. Desse modo, o presente trabalho poderá contribuir para aprofundar a discussão do grupo de gestores, trazendo à tona aspectos menos perceptíveis na avaliação periódica, como a constatação da não abordagem de tópicos que podem melhorar a experiência do paciente. Obviamente que estes achados poderão igualmente contribuir para aprimorar o uso que a rede em questão faz destes questionários. Em relação aos estudos futuros, é muito importante estimular pesquisas sobre a experiência do paciente, a começar pelas organizações que hoje já trabalham com o tema. Novos questionários de avaliação da experiência devem ser desenvolvidos para atender a realidade brasileira, permitindo assim transformar a experiência do paciente em um indicador da qualidade.

Referências:

1. BEATTIE, M. et al. Instruments to measure patient experience of healthcare quality in hospitals: a systematic review. *Systematic reviews*, 4, 97, 2015.
2. DONABEDIAN, A. The quality of medical care. *Science*. 1978;200(4344):856-864.
3. TOTHY, A.; SASTRY, S. K.; LIMPER, H. M.; SUETT, P.; SPRINGMAN, M. K. The Evolution and integration of patient-centric mapping tool (patient journey value mapping) in continuous quality improvement. *Patient Experience Journal*. 2017; 4(1):16.