

Aplicando o Mapa da Empatia com foco na dimensão do *Quadruple Aim*

Membros: Letícia Fernandes Calixto dos Santos; Annyelle Franco Moura; Nathalia Zanca de Moura e Renata Mantovani

Palavras chave: Empatia; Assistência ao Paciente; Satisfação do Paciente

Introdução

O Mapa de Empatia é um instrumento utilizado para entender as necessidades dos clientes e desenhar um perfil com base nos sentimentos: “compreender o estado emocional do outro ao colocar-se no lugar dele”. Permite, ainda, ver situações sob perspectivas diferentes e entender as razões pelas quais indivíduos agem de determinada forma. *Quadruple Aim* é uma estratégia para melhorar o sistema de saúde, e que é centrada em quatro dimensões: melhorar a experiência do indivíduo em relação à assistência; melhorar a saúde das populações; reduzindo o custo per capita dos cuidados de saúde; e melhorar a experiência da prestação de cuidados em saúde.

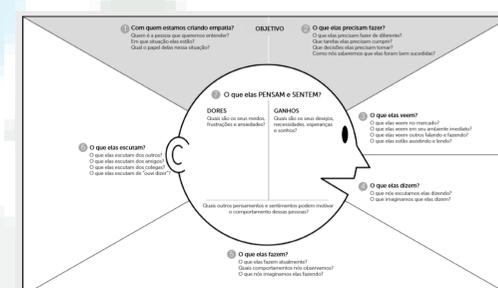


Imagem 1: Mapa da Empatia

Objetivo

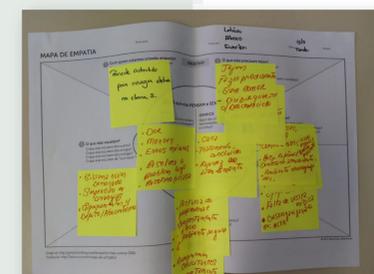
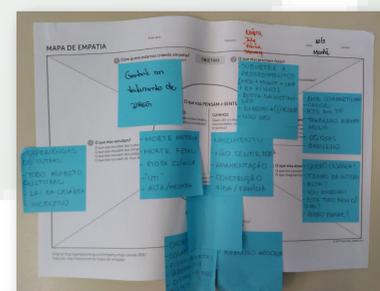
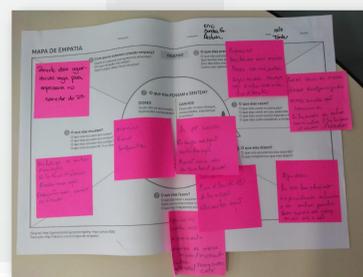
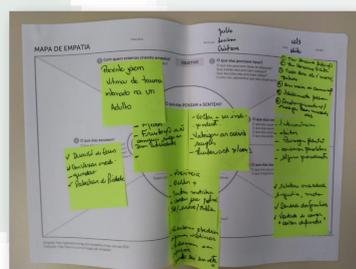
Aplicar a estratégia do Mapa da empatia com os enfermeiros das unidades sendo empáticos com pacientes/ familiares em diversos contextos, com foco na melhora da experiência do paciente em relação à assistência da estratégia do *Quadruple Aim*.

Método

Estudo descritivo, relato de experiência. Aplicação em 17 grupos e 57 enfermeiros

Resultados

Cada grupo foi sensibilizado para ser empático em situações específicas: Paciente admitido para cirurgia eletiva; Mãe de RN internado em UTI Neonatal; Mãe de criança com internação prolongada na Pediatria; Paciente jovem vítima de trauma em UTI Adulto; Gestante em tratamento de Doença Hipertensiva Específica da Gravidez; Paciente idoso aguardando no corredor vaga em unidade de internação. O grupo foi direcionado a aplicar o instrumento do Mapa da Empatia respondendo às perguntas. Ao final, os grupos apresentaram suas respostas e houve uma rica reflexão sobre “se sentir no lugar do outro e na mesma situação”. Cada grupo/ enfermeiro propôs uma ação em sua unidade para melhora da experiência do paciente/família.



Conclusões

Aplicando o mapa da empatia é possível saber as reais necessidades do seu cliente. Trouxe a reflexão dos profissionais sobre o impacto de suas ações na assistência prestada ao paciente e que poucas mudanças têm grandes impactos na experiência do paciente.

Referências

- (1) PEIXOTO, JMM, PERLATTO, E. Mapa da Empatia em Saúde: Elaboração de um Instrumento para o Desenvolvimento da Empatia. Rev bras de educação médica 44 (1): e030; 2020.
- (3) SIKKA, R; MORATH, JM; LEAPE, L. The Quadruple Aim: care, health, cost and meaning in work. Qual Saf 2015; 24:608–610.