

Eixo temático: Avaliação e Qualidade do Cuidado

**COCRIAÇÃO DE VALOR COM O
PACIENTE NAS INSTITUIÇÕES DE
SAÚDE BRASILEIRAS: QUAL O
CENÁRIO ATUAL?**





Autor: Kelly Cristina Rodrigues

Coautores:

Viviane Barrére Martin Taffner

Nancy Itomi Yamauchi

Carlos Bezos Daleske

Devemos fazer **com o paciente**, ao invés de fazer **para o paciente**.

Esta afirmação que faz alusão à importância da cocriação de soluções e melhorias em conjunto com o paciente, vem se mostrando cada vez mais evidente em várias instituições no mundo, inclusive em nosso país.

Entretanto, se faz necessário compreender em que medida estas iniciativas têm obtido resultados consistentes e gerado conhecimento que colabore com a construção do arcabouço conceitual necessário para a evolução deste tema no Brasil.

Sendo assim, este trabalho **objetivou: identificar a produção científica brasileira relativa à cocriação de valor com o paciente.**

Trata-se de uma Revisão Integrativa realizada em **6 etapas**:

1ª etapa: elaboração da pergunta de pesquisa: ***“Como ocorre a cocriação com o paciente em instituições de saúde brasileiras?”***

2ª etapa: estabelecido os **critérios de inclusão**: publicações que abordaram a cocriação com o paciente, independente da metodologia empregada no estudo, no idioma português do Brasil e **de exclusão**: aqueles que não foram realizados em instituições de saúde nacionais. **A busca** foi realizada através do portal BVS e do Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES respectivamente, com recorte temporal dos últimos 15 anos (2005-2020). Foram identificados **193 estudos e selecionados apenas 5.**

(MENDES, SILVEIRA, GALVÃO, 2008)

3ª etapa: definição das evidências científicas a serem extraídas a partir de um instrumento particular elaborado pelos autores que continha: autoria, título e ano da publicação, objetivos, resultados e conclusão.

4ª etapa: avaliação das evidências extraídas dos estudos incluídos.

5ª etapa: interpretação dos resultados.

6ª etapa: apresentação final da revisão.

(MENDES, SILVEIRA, GALVÃO, 2008)

Quadro 1 - estudos selecionados.

Autor(es)	Título
E1 Passos E, Renault L, Mello TS, Guerini LR.	A Gestão Autônoma da Medicação e o dispositivo da pesquisa-ação.
E2 Caliman LV, César JM.	A GAM no Espírito Santo: invenções com crianças, familiares e trabalhadores.
E3 Chemale LS.	Proposta de elaboração de um modelo de gestão estratégica para uma empresa de serviços de saúde: Irradial: Centro de Diagnóstico por Imagem.
E4 Kanitz MT.	As práticas cocriativas como estratégia de promoção da imagem institucional: estudo de caso no hospital Santa Cruz.
E5 Caulliraux AA.	Proposta de método para aplicação do Design Thinking em serviços de saúde: o caso do fluxo perioperatório do paciente eletivo.

- Dos **5 estudos selecionados**: 2 eram artigos científicos obtidos na base de dados LILACS (E1, E2) e 3 dissertações de Mestrado (E3, E4, E5) sendo 1 acadêmico e 2 profissionais, todos relacionados a área de Gestão.
- Ocorreram em diferentes contextos como:
o Hospitalar, a Medicina Diagnóstica e a Saúde Mental.
- Foram publicados entre 2013 e 2020.

No contexto da Saúde Mental:

Com a intervenção participativa junto ao paciente, família e trabalhadores de um Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) houve a: consolidação da estratégia da Gestão Autônoma da Medicação (GAM) no serviço, aumento do protagonismo por parte dos usuários e familiares, reforço da parceria com os trabalhadores e expansão da autonomia. Antes se destacava a passividade e ausência de participação nos processos de cuidado por parte dos usuários e familiares, o que foi se transformando, e os tornando como parceiros no cuidado terapêutico, e não mais como meros espectadores do próprio cuidado.

(PASSOS et al., 2020)

A utilização da estratégia GAM na Atenção a Saúde Mental infantojuvenil permitiu que a criança e seu familiar fossem vistos como atores importantes do cuidado, além de valorizar a criança nesse processo. Já para os profissionais participantes, fortaleceu os processos de desinstitucionalização. Pode-se concluir que houve o surgimento de sujeitos mais cogestivos e autônomos.

(CALIMAN, CÉSAR, 2020)

No contexto da Medicina Diagnóstica:

Uma pesquisa realizada em 4 etapas contando com a ferramenta de cocriação com diretores, colaboradores e clientes permitiu **esclarecer a visão da empresa** que continuou sendo “precisão a serviço da vida” e a **análise, formulação e tradução** da estratégia da instituição.

A cocriação com médicos, clientes, diretores e colaboradores permitiu eleger alguns atributos como rapidez, agilidade, segurança e qualidade para o negócio e fundamentaram o pensamento dos diretores e dos funcionários para a construção do Mapa Estratégico da empresa.

(CHEMALE, 2013)

No contexto hospitalar:

Uma investigação com médicos, pacientes e acompanhantes avaliou de que maneira as práticas cocriativas podem auxiliar na promoção da imagem da marca de uma instituição. Comprovou-se com isso que existia uma diversidade de opiniões que refletiam nas experiências que cada um viveu dentro do hospital. A partir disso, **criou-se um modelo para a cocriação** a fim de melhorar a imagem institucional composto dos passos: Stakeholders sugerem ideias, Grupo estratégico avalia, Ideias são colocadas em votação na plataforma online, Ideias mais votadas são novamente avaliadas e colocadas em prática e Avaliações de acompanhamento.

(KANITZ, 2017)

Mapear a experiência perioperatória do paciente eletivo (desde a indicação cirúrgica em consultório até a reinserção social do paciente) permitiu compreender as necessidades dos pacientes ao longo do período perioperatório nos **níveis físico** (ambiência, conforto, tratamento, medicações, infraestrutura, etc), **emocional** (acolhimento, empatia, compreensão da fragilidade, apoio familiar entre outras) e **cognitivo** (esclarecimento de dúvidas, treinamento do autocuidado etc). Cocriar com os pacientes sobre como poderia ter sido o seu atendimento e com os profissionais envolvidos sobre como esse deve ser, permitiu a elaboração de inúmeras diretrizes para a humanização deste período e a realização de um fluxo humanizado na assistência.

(CAULLIRAUX, 2015)

Como síntese de conhecimento, constatou-se que estes esforços de cocriação com o paciente possibilitaram o fortalecimento da marca institucional, a fidelização de clientes, a formulação de estratégias gerenciais, a humanização da assistência e o reposicionamento do paciente frente ao tratamento.

A cocriação com o paciente encontra-se em fase inicial nas instituições de saúde brasileiras, demonstrado pela escassez de literatura publicada referente a essa temática.

Sugere-se o incentivo de mais estudos primários que possam ressaltar a importância dessa questão para as instituições de saúde e principalmente para a assistência ao paciente e família.

CALIMAN Luciana Vieira; CÉSAR, Janaína Mariano. A GAM no Espírito Santo: invenções com crianças, familiares e trabalhadores. **Rev. Polis Psique.**, v.10, n.2, p.166-188, 2020.

CAULLIRAUX, Adriano Amaral. **Proposta de método para aplicação do Design Thinking em serviços de saúde: o caso do fluxo perioperatório do paciente eletivo.** 2015. 130 f. (Mestrado profissional em Sistemas de Gestão) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2015.

CHEMATE, Letícia Sbardelotto. **Proposta de elaboração de um modelo de gestão estratégica para uma empresa de serviços de saúde: Irradial: Centro de Diagnóstico por Imagem.** 2013. 183 f. (Mestrado. Profissional em Gestão e Negócios) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2013.

KANITZ, Melissa Teresa. **As práticas cocriativas como estratégia de promoção da imagem institucional: estudo de caso no hospital Santa Cruz.** 2017. 119 f. (Mestrado profissional em Administração) - Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, 2017.

MENDES, Karina Dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira; GALVÃ, Cristina Maria. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto contexto – enferm.**, Florianópolis, v.17, n.4, p. 748-764, 2008.

PASSOS, Eduardo; RENAULT, Leticia; MELLO, Thaís de Sá; GUERINI, Lorena Rodrigues. A gestão autônoma da medicação e o dispositivo da pesquisa-ação. **Rev. Polis Psique.**, v.10, n.2, p. 143-165, 2020.

