

Submissão ao II Congresso da Sociedade Brasileira para a Qualidade do cuidado e Segurança do Paciente - SOBRASP

Trilha 3 – Experiência do paciente e dos usuários do sistema de saúde: efetiva compreensão sobre segurança do paciente e redesenho de processos seguros

RECOMENDAÇÕES PARA A QUALIDADE DO CUIDADO FRENTE ÀS DIMENSÕES DE CERTIFICAÇÃO EM EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Autores: Nancy Itomi Yamauchi, Kelly Cristina Rodrigues, Viviane Barrére Martin Taffner, Rafael Rodrigo da Silva Pimentel, Ana Cláudia Alcântara Garzin

Instituição: Patient Centricity Consulting

nancy@patientcc.com

RESUMO:

Introdução: A experiência do paciente pode ser definida como a somatória das interações moldadas pela cultura institucional que influenciam a percepção do paciente durante o seu cuidado, ocorrendo independente do âmbito em que é assistido. Ela também é decorrente da segurança e qualidade assistencial, do cuidado centrado na pessoa e da excelência na jornada. Nesse sentido, a qualidade é um elemento de fundamental importância e reflete na experiência, devendo ser revista constantemente. **Objetivo:** Analisar as recomendações para a qualidade do cuidado que repercutem na experiência do paciente em relação às seis dimensões da certificação espanhola *Patients First*. **Método:** Foi realizada uma revisão integrativa, com as publicações obtidas nas bases PubMed, SCOPUS, CINAHL e no banco de dados da BVS, com recorte temporal dos últimos cinco anos, de qualquer segmento da área da saúde, nos idiomas inglês, português e espanhol. As recomendações foram categorizadas dentro das dimensões desta certificação (1. Informação de qualidade e adequada; 2. Apoio emocional: Cuidar do invisível; 3. Captura e compreensão da experiência do paciente; 4. Transformação e melhoria da experiência dos pacientes, seus familiares e serviços de saúde com foco nas necessidades do paciente; 5. Envolvimento e apoio aos profissionais; 6. Empoderamento, autogestão e codecisão). **Resultados:** Os resultados mostraram que as recomendações estão mais relacionadas aos aspectos gerenciais e assistenciais na área hospitalar. Quanto às dimensões, cada recomendação pode estar relacionada a mais de uma ao mesmo tempo, sendo destacadas nas publicações: a Informação de qualidade e adequada; Apoio emocional: Cuidar do invisível; Captura e compreensão da experiência do paciente; Transformação e melhoria da experiência dos pacientes, seus familiares e serviços de saúde com foco nas necessidades do paciente). **Conclusão:** Independente do âmbito de atuação, as instituições de saúde têm se preocupado com a melhoria da experiência do paciente. Ressalta-se que as dimensões “Envolvimento e apoio aos profissionais” e “Empoderamento, autogestão e codecisão” foram as mais difíceis de ser identificadas, demonstrando a amplitude destes temas e um forte potencial de exploração científica.

Descritores: Paciente – Qualidade - Cuidado