

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

## **Autores:**

Nancy Itomi Yamauchi (nancy@patientcc.com)

Kelly Cristina Rodrigues

Viviane Barrére Martin Taffner

Rafael Rodrigo da Silva Pimentel

Ana Cláudia Alcântara Garzin

**Instituição: *Patient Centricity Consulting***

***Grupo de Estudo e Pesquisa sobre Experiência do Paciente  
(GEPEP)***

A experiência do paciente pode ser definida como:

**“A soma de todas as interações moldadas pela cultura da organização, que influenciam a percepção do paciente através da continuidade do cuidado.”**

(Wolf et al., 2021)

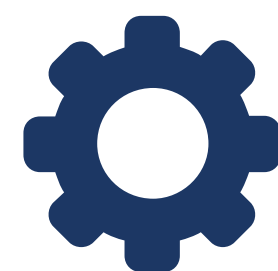


Ela também é decorrente da segurança e qualidade assistencial, do cuidado centrado na pessoa e da excelência na jornada.

Nesse sentido, a qualidade é um elemento de fundamental importância e reflete na experiência, devendo ser revista constantemente e por esta razão tornou-se relevante a realização desta pesquisa.



Analisar as recomendações para a qualidade do cuidado que repercutem na experiência do paciente em relação às seis dimensões da certificação espanhola *Patients First*.



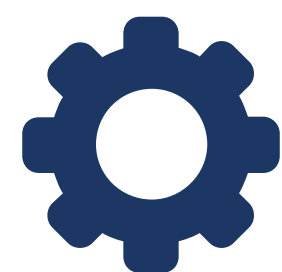
Trata-se de uma **revisão integrativa**.

**Coleta dos estudos:** bases PubMed, SCOPUS, CINAHL e no banco de dados da BVS.

**Critérios de inclusão:**

- recorte temporal dos últimos cinco anos; de qualquer segmento da área da saúde; nos idiomas inglês, português e espanhol; e que apresentaram recomendações para a qualidade do cuidado.

**Amostra:** 25 estudos selecionados, 13 foram excluídos, 12 fizeram parte da amostra.



As recomendações foram categorizadas dentro das dimensões da 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

ESTUDO/ANO DE PUBLICAÇÃO	RECOMENDAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO	DIMENSÃO DA CERTIFICAÇÃO PATIENTS FIRST
A scheduling-based methodology for improving patient perceptions of quality of care in intensive care units/ 2021	Para que a qualidade do cuidado percebida pelo paciente obtenha melhores resultados: enfermeiro e médico devem passar visitas juntos, uma vez que, a enfermeira ajuda a traduzir a condição do paciente aos familiares.	Assistencial e Gerencial	1. Informação de qualidade e adequada 4. Transformação e melhoria da experiência dos pacientes
Patient perspectives on interpersonal aspects of healthcare and patient-centeredness at primary health facilities: A mixed methods study in rural Eastern Uganda/2020	Capacitar pacientes e comunidades para atuar em parceria no desenvolvimento de métodos de implementação e medição do cuidado centrado no paciente.	Assistencial e Gerencial	3. Captura e compreensão da experiência do paciente 6. Empoderamento, autogestão e codecisão
Co-design of a patient experience survey for arthritis central intake: an example of meaningful patient engagement in healthcare design/2019	O paciente precisa de conhecimento certo, abrangente e detalhado sobre a progressão da doença e sobre quem e quando procurar ajuda profissional. Necessita de apoio emocional e de um plano de autogestão personalizado.	Assistencial e Gerencial	2. Apoio emocional: cuidado do invisível 3. Captura e compreensão da experiência do paciente 6. Empoderamento, autogestão e codecisão
Connecting patient experience, leadership, and the importance of involvement, information, and empathy in the care process/2018	Líderes devem aprender com as histórias narradas pelos pacientes e familiares e buscar melhorar a experiência e o cuidado centrado no paciente.	Assistencial e Gerencial	1. Informação de qualidade e adequada 3. Captura e compreensão da experiência do paciente 4. Transformação e melhoria da experiência dos pacientes 6. Empoderamento, autogestão e codecisão
Developing a Quality Measurement Strategy in an Academic Primary Care Setting: An Environmental Scan/2018	Para mensurar a qualidade do cuidado é importante incluir nas estratégias: acesso a cuidados, coordenação de cuidados, cuidados abrangentes, autogestão e tomada de decisão compartilhada. Melhoria nos registros, adesão, ativação do paciente, experiência do paciente, satisfação e valor da equipe e desenvolvimento de infraestrutura.	Gerencial	1. Informação de qualidade e adequada 3. Captura e compreensão da experiência do paciente 5. Envolvimento e apoio aos profissionais
Engaging the Front Line: Tapping into Hospital-Wide Quality and Safety Initiatives/2017	Inovar a educação e engajamento de estagiários para as abordagens de qualidade, segurança e experiência do paciente.	Ensino	5. Envolvimento e apoio aos profissionais

ESTUDO/ANO DE PUBLICAÇÃO	RECOMENDAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO	DIMENSÃO DA CERTIFICAÇÃO PATIENTS FIRST
Quality of care: measuring a neglected driver of improved health/2017	Obter a perspectiva do paciente sobre qualidade que afetam sua adesão ao tratamento e os desfechos de saúde.	Assistencial e Gerencial	3. Captura e compreensão da experiência do paciente 4. Transformação e melhoria da experiência dos pacientes
A Unified Electronic Tool for CPR and Emergency Treatment Escalation Plans Improves Communication and Early Collaborative Decision Making for Acute Hospital Admissions/2017	Empreender uma iniciativa de confiança ampla em relação aos planos de escalonamento do tratamento para os pacientes requer o engajamento de todos os principais titulares do corpo assistencial.	Assistencial e Gerencial	1. Informação de qualidade e adequada 4. Transformação e melhoria da experiência dos pacientes
Let me take care of you': what can healthcare learn from a high-end restaurant to improve the patient experience?/2021	Fornecer as informações por escrito e enviá-la aos pacientes com antecedência para se apropriarem antes do procedimento. Não apresentar muitas informações novas no dia da cirurgia e dar tempo de processá-las. Fornecer informações em linguagem leiga por escrito e na língua nativa do paciente. Mostrar empatia com todos os questionamentos dos pacientes. Reiterar que as informações devem ser repetidas por motivos de segurança e não por falta de comunicação entre os profissionais.	Assistencial e Gerencial	1. Informação de qualidade e adequada 2. Apoio emocional: cuidado do invisível 4. Transformação e melhoria da experiência dos pacientes
From good to great: nonlinear improvement of healthcare service/2018	As necessidades espirituais atendidas seria um grande diferencial competitivo a ser mais explorado. Os elementos que resultariam em propaganda negativa estão relacionados ao procedimento não efetivo, a falta de cuidado compassivo e a falta de comunicação mútua.	Assistencial e Gerencial	1. Informação de qualidade e adequada 2. Apoio emocional: cuidado do invisível 3. Captura e compreensão da experiência do paciente 4. Transformação e melhoria da experiência dos pacientes
Identifying patient-centred recommendations for improving patient safety in General Practices in England: a qualitative content analysis of free-text responses using the Patient Reported Experiences and Outcomes of Safety in Primary Care (PREOS-PC) questionnaire/2017	Estimular a proatividade dos pacientes e reduzir custos desnecessários.	Assistencial e Gerencial	1. Informação de qualidade e adequada 2. Apoio emocional: cuidado do invisível 3. Captura e compreensão da experiência do paciente 4. Transformação e melhoria da experiência dos pacientes 6. Empoderamento, autogestão e codecisão
Use of participatory visual narrative methods to explore older adults' experiences of managing multiple chronic conditions during care transitions.	Fortalecimento do apoio ao cuidado integrado de pessoas e famílias. Engajar idosos e famílias em sua gestão de cuidados e transições de cuidados de forma significativa. Fornecer suporte/recursos adequados para familiares e cuidadores informais.	Assistencial	1. Informação de qualidade e adequada 2. Apoio emocional: cuidado do invisível 4. Transformação e melhoria da experiência dos pacientes

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.

## REFERÊNCIAS

Bezos C, Salazar RM, Caballero M. Testing of Patients First in a real-world setting, as a patient experience accreditation tool for hospitals and clinics. *Patient Experience Journal*. 2021; 8(1):184-191. doi: 10.35680/2372-0247.1432.

Wolf JA, Niederhauser V, Marshburn D, LaVela SL. Reexamining “Defining Patient Experience”: The human experience in healthcare. *Patient Experience Journal*. 2021; 8(1):16-29. doi: 10.35680/2372-0247.1594.