

A Experiência do Paciente na Rede Pública de Saúde

Kelly Rodrigues

O Que é Atenção Centrada no Paciente?

2



O Institute of Medicine define a atenção centrada no paciente, como o cuidado que respeita as preferências, necessidades e valores individuais, assegurando que esses valores sejam o guia de todas as decisões clínicas.

É uma abordagem que adota a perspectiva dos indivíduos, famílias e comunidades e consegue enxergar os beneficiários como participantes do sistema de saúde, respeitando suas necessidades e preferências de forma humana e holística.

Exige ainda que as pessoas sejam apoiadas e educadas no tema para a sua tomada de decisão e participação nas eventuais intervenções.

O Cuidado é organizado em torno das necessidades de saúde e expectativa das pessoas, ao invés de ser organizado em torno das doenças.

Cuidado Centrado no Paciente

Atualmente o cuidado centrado no paciente é amplamente reconhecido como um valor fundamental da medicina.

Tem sido associado a resultados positivos como:

- Redução de queixas por negligência,
- Melhoria na satisfação da equipe assistencial,
- Satisfação dos pacientes e do seu estado emocional
- Adesão ao tratamento,

evitando consequentemente desperdícios e reduzindo custos.

Atributos Chave do Cuidado Centrado no Paciente

5

Existe um alto grau de consenso sobre os principais atributos do cuidado centrado no paciente.

Os elementos centrais identificados com mais frequência, são:

- ✓ Educação e conhecimento compartilhado.
- ✓ Envolvimento da família.
- ✓ Colaboração e gestão da equipe.
- ✓ Sensibilidade a dimensões espirituais dos cuidados.
- ✓ Respeito as necessidades e preferências do paciente.
- ✓ Fluxo livre e acessibilidade as informações.

O Cuidado Centrado no Paciente envolve alguns aspectos...

6



O que significa **valor** para o paciente para a Equipe Assistencial??

Valor para o Paciente = Resultado Clínico



É necessário retirar as fronteiras entre os processos para garantir que o fluxo esteja alinhado para a criação de valor para o paciente.

Valor para o Paciente = ser levado em consideração



É necessário retirar as fronteiras entre os profissionais de saúde e o paciente para a criação de valor para o paciente.

Os pacientes não precisam apenas de nossos serviços...

9

Eles chegam...

- ✓ Vulneráveis
- ✓ Medo

Precisando de:

- ✓ Conforto e Cura
- ✓ Compaixão
- ✓ Cuidados de Saúde



“Focamos quase sempre nos procedimentos médicos e não cuidamos para que o paciente tenha uma experiência global excelente. A satisfação do paciente deve ser uma prioridade estratégica”.

James Merlino – Presidente e Chief Medical Officer Strategic,
na Press Ganey

Parece simples, mas.....

11

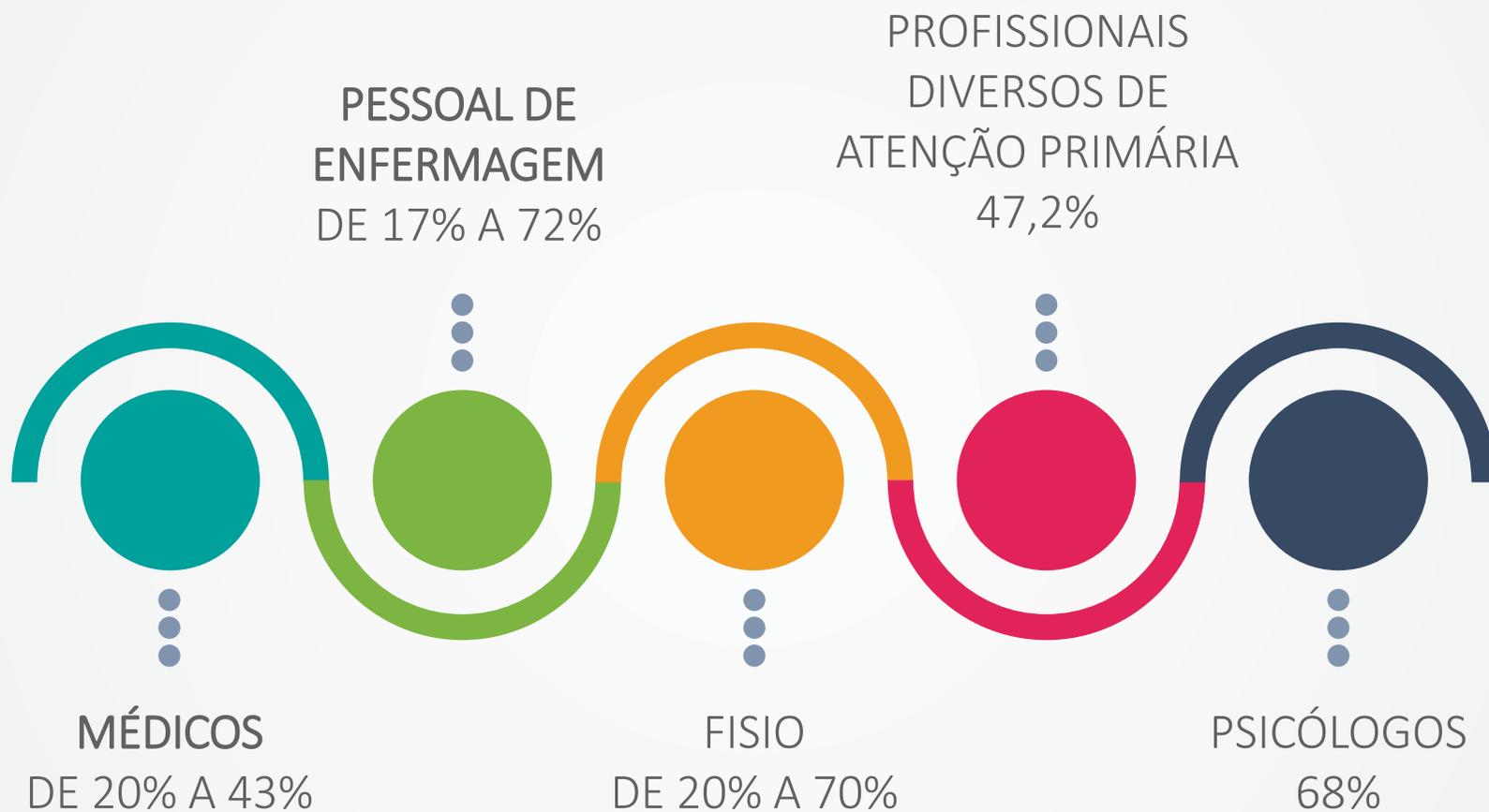


A síndrome de burnout está listada no Código Internacional de Doenças (CID-10) e tem o código Z73, entendida como um risco ocupacional para atividades profissionais que envolvam: cuidados com a saúde, educação e serviços humanos no Brasil.

No Brasil, os profissionais que se enquadram nesta categoria estão submetidos a uma maior influência de fatores estressantes principalmente os que trabalham na área de saúde pública que apresenta problemas de infraestrutura, falta de material básico para o atendimento

Fonte: <https://psicologado.com/atuacao/psicologia-hospitalar/a-sindrome-de-burnout-em-profissionais-de-saude> © Psicologado.com

% de afetados pela Síndrome de *Burnout* em nível elevado (graus e extremos)

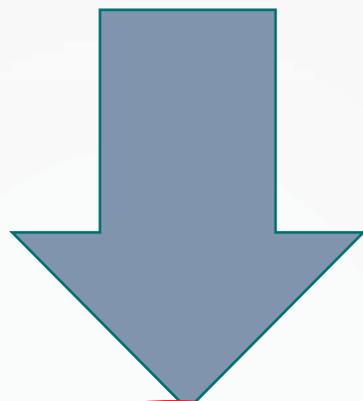


Perfil de Risco: Mulheres com mais de 44 anos com mais de 19 anos de profissão, com grande número de enfermos sob sua responsabilidade e que dedicam mais de 70% do seu tempo a jornada de trabalho.

A ERA DA EXPERIÊNCIA DE PACIENTES...



Experiência do Paciente

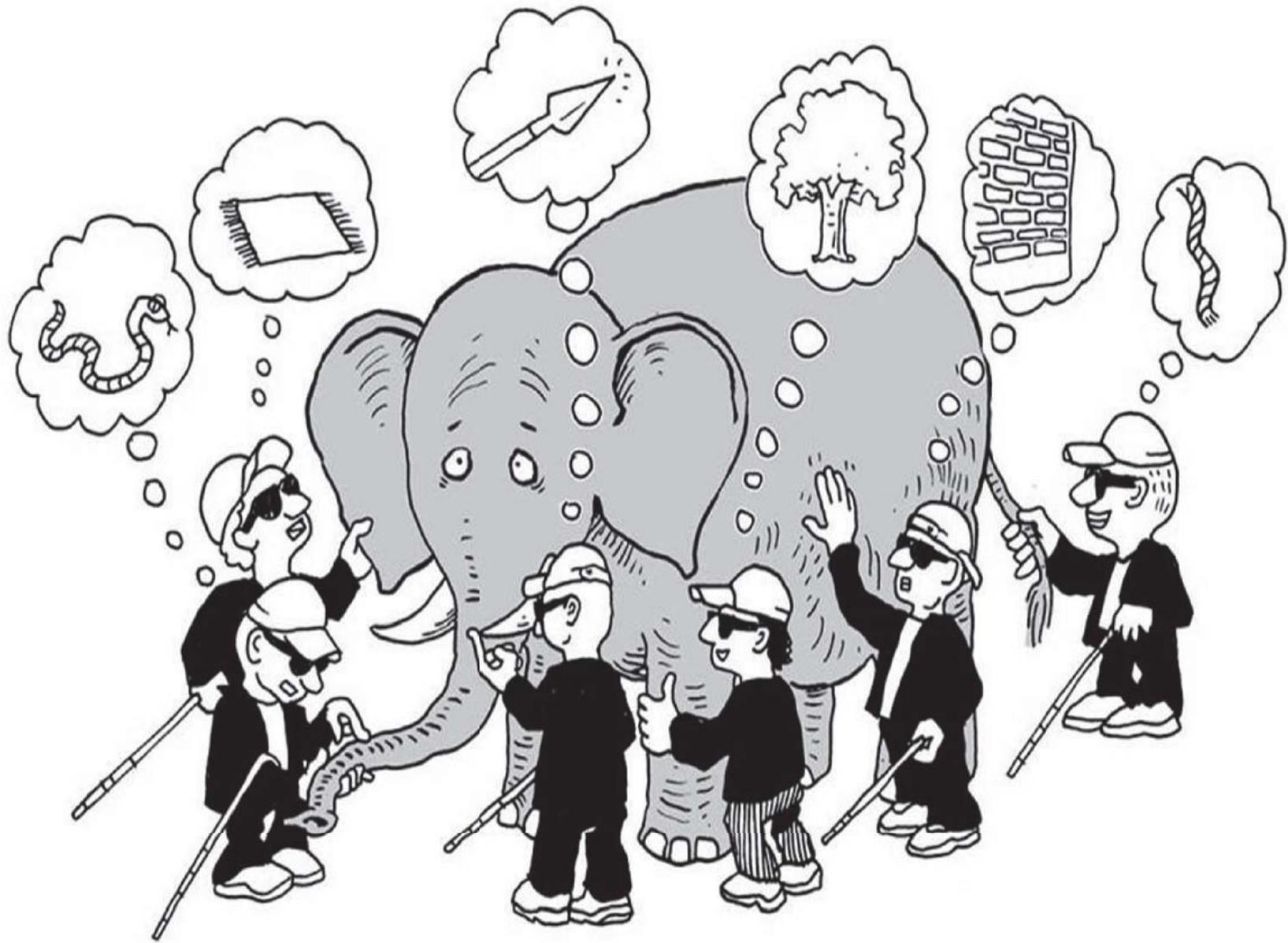


~~Satisfação~~

Se definirmos a experiência do paciente com **percepções** ou somente com a **satisfação do paciente**, corremos o risco de marginalizar as questões mais importantes, como a segurança do paciente.

Na **experiência do paciente**, **segurança e qualidade** estão intimamente ligadas, e por este motivo cada Instituição precisa **definir o que significa colocar o paciente no centro das atenções para ela.**







EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

EP = S + SA + DC

EXPERIÊNCIA
DO PACIENTE

SATISFAÇÃO DO
PACIENTE

SEGURANÇA
ASSISTENCIAL

DESFECHO
CLÍNICO

Quais as vantagens?

19



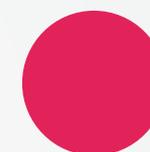
Impulsiona os resultados clínicos



Eleva o nível de satisfação dos pacientes



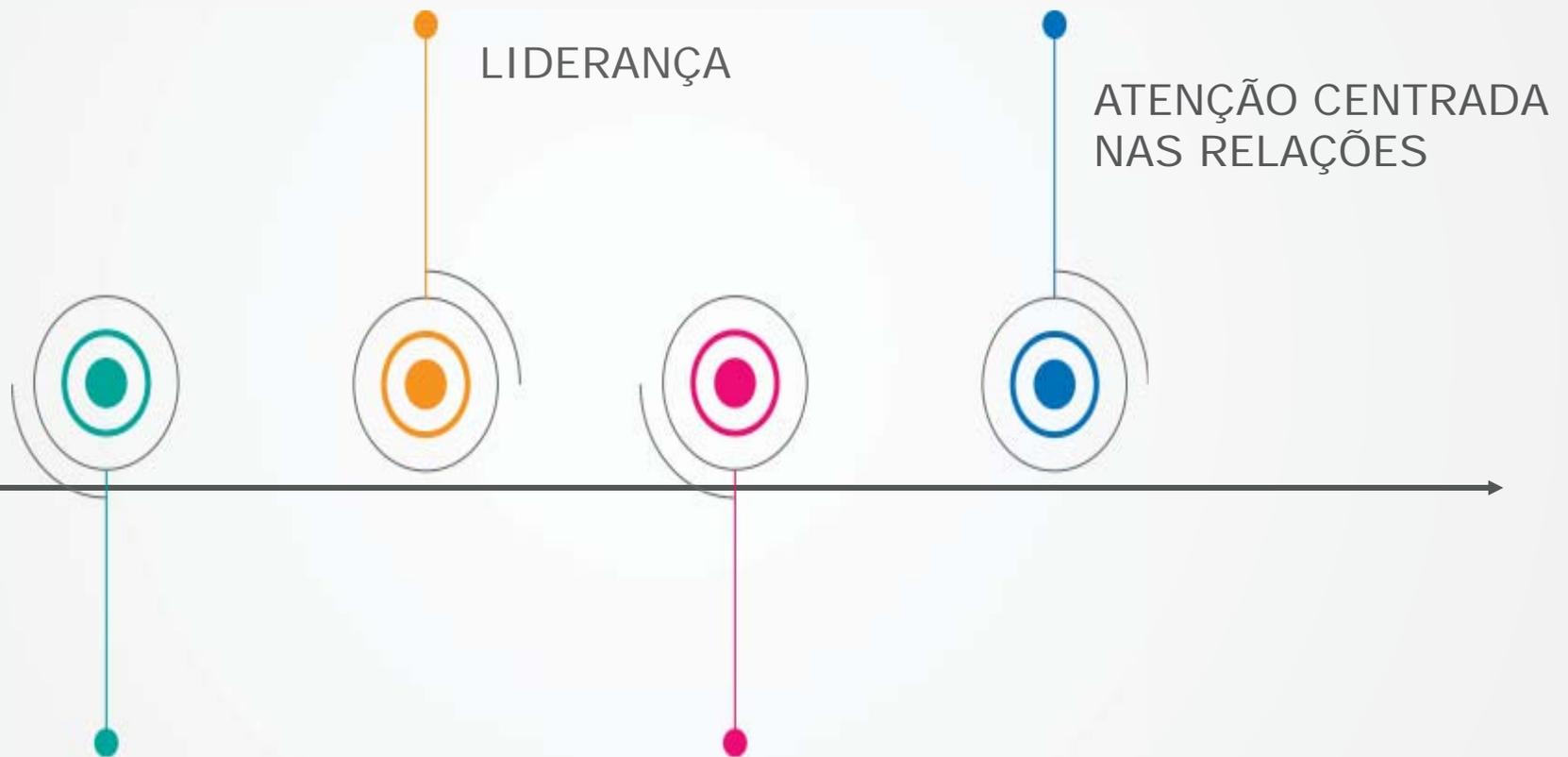
Eleva o nível de satisfação da equipe assistencial



Aumenta a eficiência

Qual o caminho para construir uma estratégia para a Experiência de Pacientes?

20



CULTURA ORGANIZACIONAL

PACIENTE NO CENTRO DO CUIDADO

- ✔ Definir o que significa priorizar o paciente.
- ✔ O que significa Cuidado de Alta Qualidade?
- ✔ O que significa a Satisfação do Paciente?
- ✔ Encarar a experiência do paciente com importância equivalente à qualidade clínica e à segurança do paciente.

- ✓ Dedicar recursos para capturar e entender a experiência do paciente.
- ✓ Demonstrar liderança e compromisso organizacional para entender a experiência e usá-la na melhoria dos serviços.
- ✓ Reconhecer a conexão entre a experiência do paciente e o bem-estar dos funcionários, desenvolvendo planos para a melhoria de ambos.
- ✓ Apoiar líderes de todos os níveis na organização a criarem uma cultura organizacional que prioriza o entendimento do tema.

- ✓ Engajar a Liderança no tema.
- ✓ Entender o que é importante para a equipe assistencial e como enxergam o paciente no centro do cuidado.
- ✓ Trabalhar a Comunicação em Saúde.
- ✓ Desenvolver a relação de transparência e acompanhamento de resultados.

Métricas

24

- ✓ Definir Métricas a serem acompanhadas.
- ✓ Inputs para mudança de processos.



Pesquisas de Satisfação



Eficiência (gasto por usuário/ patologia, etc)



Monitoramento de mídia social.



Grupos focais ou entrevistas com pacientes e famílias.



Ligações para os pacientes após a alta.



Comité Consultivo composto de pacientes e familiares.



Feedback durante a internação.



Indicadores Clínicos: mortalidade, infecção, eventos adversos, etc.

O OLHAR DE FORA PARA DENTRO...



Engajamento

26

- ✓ Jornada do Paciente.
- ✓ Redesenhar a Experiência.
- ✓ Trabalhar o engajamento da Equipe para o Cuidado Centrado.
- ✓ Engajamento do Paciente com o seu tratamento.
- ✓ Engajamento da Família.

As Organizações de saúde já não atuam com a Experiência de Pacientes?

27

**SEGURANÇA E
QUALIDADE**



**ESTATÍSTICAS/
INDICADORES**



**RH/GESTÃO
DE PESSOAS**



HOSPITALIDADE



GOVERNANÇA



**SERVIÇO DE
ATENDIMENTO
AO CLIENTE**



Mas como deviam funcionar....

28



Organizações comprometidas em fornecer a melhor experiência irão:



Identificar e apoiar uma liderança responsável, comprometida com o tempo e focada na intenção de moldar e orientar a estratégia de experiência.

Estabelecer e reforçar uma cultura organizacional forte, vibrante e positiva.

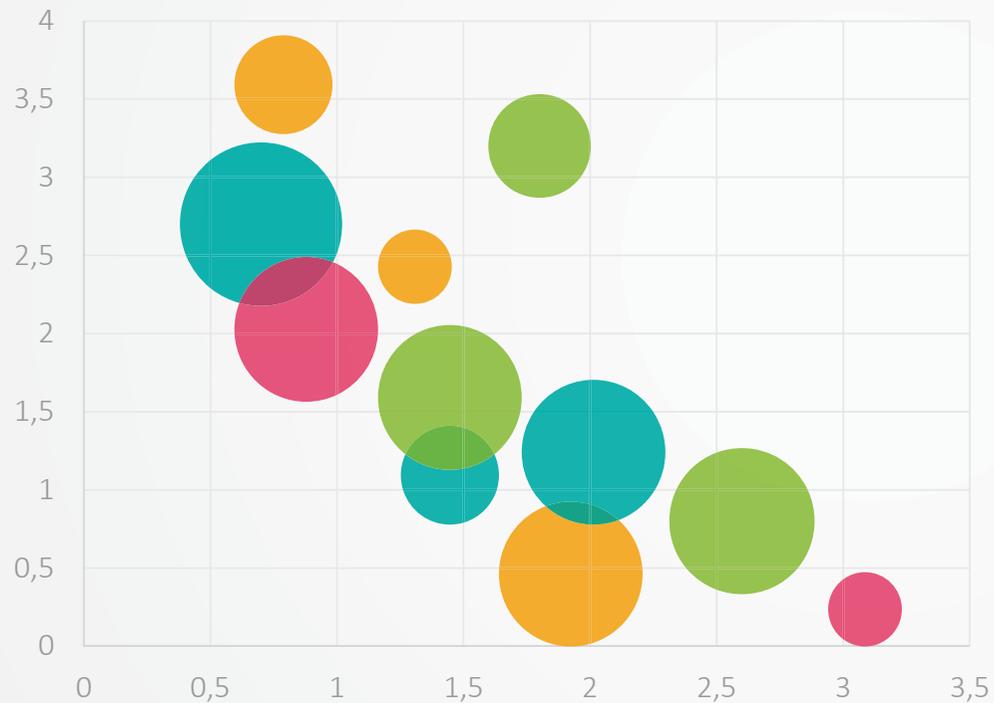
Desenvolver uma definição formal para o que é a experiência do paciente na sua organização.

Implementar um processo definido para a entrada de informações e engajamento do paciente e família.

Envolver todas as vozes na condução de soluções abrangentes, sistemáticas e duradouras.

E também...

30



Olhar além da experiência clínica de atendimento e todas as interações e pontos de contato.

Concentrar-se no alinhamento em todos os segmentos continuados e dos espaços entre eles.

Abranger tanto um foco em cura quanto um compromisso com o bem-estar.

A importância da Empatia...

“Cuidados com empatia transcendem a condição humana e é o que nós devemos ter como objetivo; o que devemos proporcionar aos nossos pacientes; e o que devemos receber o dia em que formos pacientes.

Um investimento em empatia e compaixão é a base do futuro dos cuidados de saúde”.

James Merlino – Presidente e Chief Medical Officer Strategic,
na Press Ganey

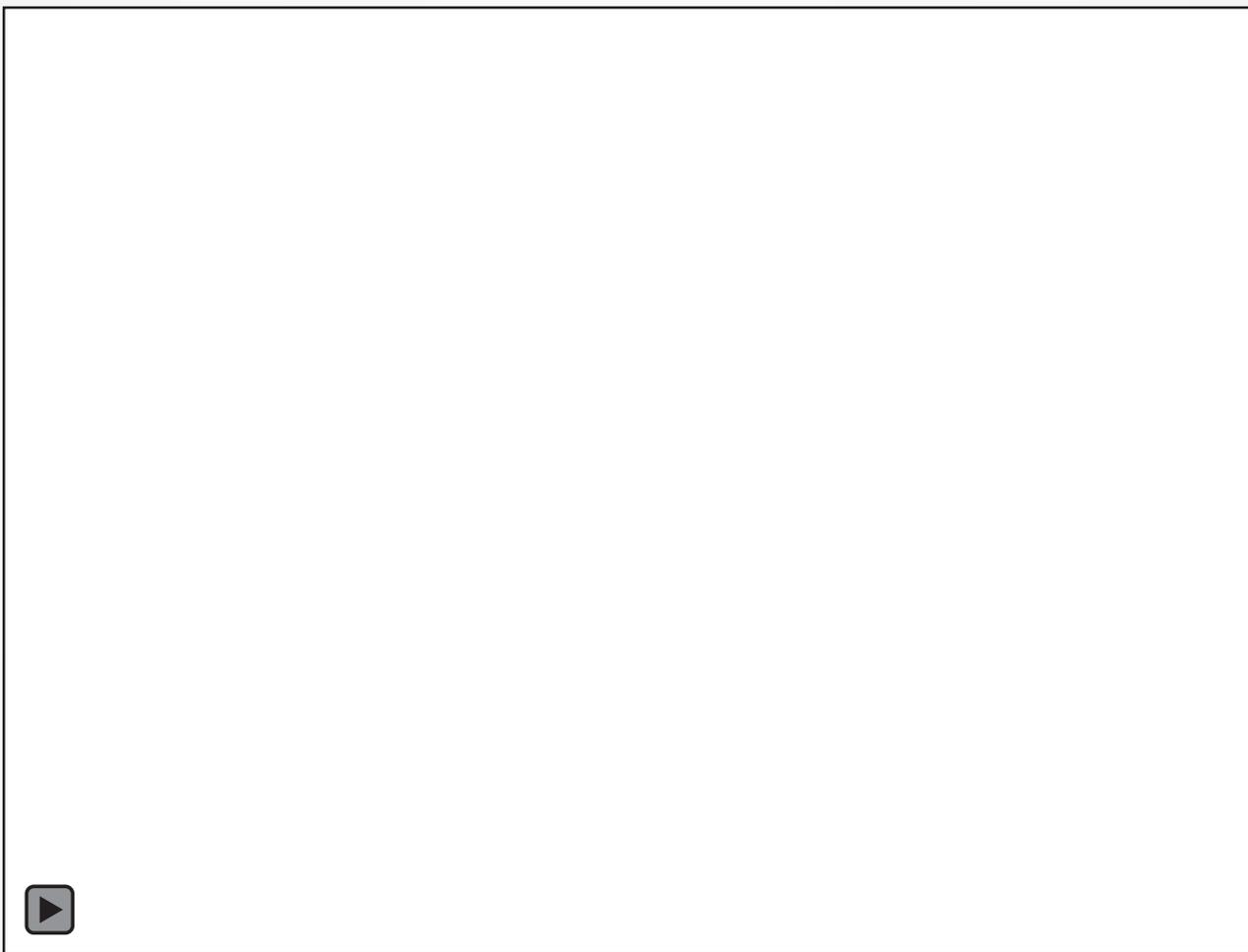


empatia *(s.f.)*

não é sentir pelo outro, mas sentir **com** o outro. quando a gente lê o roteiro de outra vida. é ser ator em outro palco. é compreender. é não dizer 'eu sei como você se sente'. é quando a gente não diminui a dor do outro. é descer até o fundo do poço e fazer companhia pra quem precisa. não é ser herói, é ser amigo.

é saber abraçar a alma.

(JOÃO DOEDERLEIN)



A EXPERIÊNCIA DO PACIENTE, NÃO É UM
DESTINO, MAS UMA JORNADA....



OBRIGADA

Kelly Rodrigues

kelly@patientcc.com

Tel.: 11-99994.7302

