

PROJETO EXPERIÊNCIA DO PACIENTE: IMPLANTAÇÃO DO CONSELHO CONSULTIVO

Autor: ¹Eliane Gomes Muniz
E-mail: eliane@ameinterlagos.org.br

Coautor(es): ¹Renata Martello, ²Ellen Correa Marcos
Instituição participante: ¹AME Dra. Maria Cristina Cury – AME Interlagos.

Introdução

De acordo com o *The Beryl Institute* (2019), a experiência do paciente é o conjunto de todas as interações, moldadas por meio da cultura organizacional da instituição de saúde, que influencia na percepção do paciente durante todo o processo do cuidado. É verificada em todas as etapas do cuidado e pelas relações durante esse processo. Os serviços de saúde têm tido a preocupação em ouvir os pacientes, buscando inserir os aspectos destacados por ele no aprimoramento do processo de atendimento.

O tema experiência do paciente ganhou relevância no setor da Saúde. Sabe-se que grande parte da satisfação com o sistema de saúde é um reflexo da experiência do paciente.

A participação dos usuários possibilita a formulação de estratégias visando as melhorias, que por sua vez poderá resultar em melhora da experiência na sua jornada no serviço.

Relato de caso/experiência

Em abril de 2021 elaboramos projeto de Experiência do Paciente, como uma iniciativa para atingir o objetivo estratégico no pilar de Sociedade da unidade: Aprimorar ações que resultem em melhoria de experiência na jornada do paciente. O projeto previu várias ações incluindo a conformação de um Conselho Consultivo, com início em novembro do mesmo ano. Para melhor entendimento de todos em relação ao conceito e implantação do projeto, o Comitê de Experiência do Paciente desenvolveu política institucional, regimento interno do Conselho Consultivo e os termos de voluntariado e confidencialidade.

O Conselho Consultivo se reúne bimestralmente e é composto por no mínimo 5 usuários e a liderança operacional da unidade (até 5). Os principais critérios de elegibilidade dos usuários para participação das reuniões do Conselho são: frequentar unidade há pelo menos 1 ano, frequência anual de no mínimo 2 atendimentos e concordar e assinar os termos de voluntariado e confidencialidade.

Nas reuniões os conselheiros apresentam sugestões de melhoria para o funcionamento da unidade, a partir dos seus pontos de vista e necessidades. Após a reunião, as sugestões ou pontos elencados são discutidos com o Comitê Executivo, para análise de viabilidade e aprovação de ações que possam atender parcial ou totalmente as solicitações. As tratativas são apresentadas aos conselheiros na reunião subsequente.

Discussão

No ano de 2022, observamos que a taxa de adesão as sugestões do conselho consultivo foi de 66%, acima da meta proposta (60%), o que pode refletir a simplicidade das sugestões, e muitas com grande relevância para os usuários (quadro abaixo).

A participação de usuários em processos de decisão institucionalizadas, com a visão de quem o usa o serviço, nos proporciona clara visão sobre o que importa para o paciente e acompanhantes e consequentemente, influencia na boa experiência na sua jornada. Nesse âmbito, tem emergido a convicção de que os arranjos participativos de alguns atores, são capazes de sugerir soluções para problemas com impacto na coletividade, de forma competente, possibilitando que essas se fundamentem na voz e na experiência.

A adesão dos usuários às reuniões presenciais tem se mostrado com um grande desafio, afinal o tempo tem sido um recurso cada vez mais escasso.



Conclusão

A implantação do Conselho Consultivo no AME Interlagos está alinhada a estratégia da instituição, com resultados ainda tímidos, mas esperamos que a longo prazo se consolide com impacto positivo nas métricas de Experiência do Paciente (NPS e pesquisa de satisfação).

É possível concluir que, com base nos resultados até o presente momento, o "olhar" do usuário traz oportunidades de melhoria para unidade, bem como o empoderamento e sentimento de pertencimento dos usuários e comunidade, cada vez mais fortalecidos pela estratégia do Conselho Consultivo.

Referências

Arial, tamanho 06, com parágrafo justificado, na cor preta (R0 G0 B0) e de espaçamento entre linhas simples.

THE BERYL INSTITUTE. Improving the Patient Experience, 2019. COSTA, Diovane G. A experiência do paciente na coprodução de cuidados: percepções acerca da qualidade no serviço hospitalar. Programa de Pós-graduação em Enfermagem. EENF/UFRGS, 2019.

Matos AR. Democracia, participação cidadã e políticas públicas: uma avaliação a partir das ações de protesto. Configurações - Políticas Públicas 2012; 10:69-82.