



VISITA GERENCIAL BEIRA LEITO: ESTRATÉGIA DE VALORIZAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE INTERNADO

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

ALMEIDA; Luciana Alexandra Antônia de ¹, SILVA; Maria Rita da ², MATIELLO; Alynne da Costa Santiago ³, SILVA; Elaine Aparecida da ⁴, VIEIRA; Sílvia de Lima ⁵

RESUMO

Introdução. A “Visita Gerencial Beira Leito” é uma ação do Programa Experiência do Paciente, realizada com a presença da Diretoria, Gerentes Assistenciais e convidados estratégicos aos pacientes e seus familiares nas unidades de internação de uma Instituição Oncológica com atendimentos 100% do Sistema Único de Saúde (SUS). Seu objetivo é fortalecer a confiança, promover comunicação efetiva, valorizar a voz do paciente e identificar lacunas no atendimento multiprofissional. Além disso, busca compreender as dimensões culturais, psicossociais e espirituais do paciente, promovendo melhorias no cuidado centrado no paciente e avaliando a qualidade assistencial nos domínios técnico, humano e centrado no paciente. **Objetivo Geral.** Contribuir para a melhoria da experiência do paciente durante o período de internação hospitalar. **Objetivos Específicos.** Avaliar se as necessidades biopsicossociais dos pacientes estão sendo atendidas pela equipe multiprofissional; fortalecer o modelo de cuidado centrado no paciente; sensibilizar os colaboradores sobre a importância da percepção das necessidades dos pacientes, por meio de *debriefings* reflexivos pós-visitais. **Metodologia.** A visita gerencial é realizada semanalmente, com duração de uma hora, abrangendo 1 a 2 pacientes por sessão, em setores selecionados aleatoriamente da unidade de internação. Os pacientes participam mediante critérios de inclusão, com exclusão de casos de rebaixamento do nível de consciência, dor intensa, sono ou recusa. Um formulário estruturado com sete perguntas norteadoras nos domínios técnico, humano e centrado no paciente é utilizado para coleta de dados. Os resultados são discutidos em *debriefings* com gerentes, coordenadores e equipe assistencial, sendo posteriormente compilados e analisados em reuniões do Comitê Experiência do Paciente para implementação das ações, sempre considerando o cuidado centrado no paciente. **Resultados.** Entre 2021 e 2024, foram realizadas 134 entrevistas com pacientes internados, abrangendo diferentes diagnósticos oncológicos. Os *feedbacks* mais frequentes incluíram elogios à humanização, melhorias à infraestrutura e à comunicação, bem como sugestões relacionadas a serviços complementares e processos logísticos. As visitas possibilitaram implementar planos de ação, como capacitação de equipes, ajustes no atendimento e otimização de comunicação, com acompanhamento

¹ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo, luale33@gmail.com

² Instituto do Câncer do Estado de São Paulo, maria.rita@hc.fm.usp.br

³ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo, alynne.santiago@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo, elaine.apsilva@hc.fm.usp.br

⁵ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo, silvia.lvieira@hc.fm.usp.br

contínuo pelo Comitê Experiência do Paciente. **Discussão.** A análise revelou avanços na percepção acerca das necessidades biopsicossociais dos pacientes, além das relacionadas à humanização e qualidade do atendimento. Contudo, persistem desafios relacionados à infraestrutura, logística e a necessidade de capacitação contínua das equipes. O *debriefing* sistemático às equipes mostrou-se eficaz para sensibilizar os colaboradores, identificar oportunidades de melhoria e implementar ajustes dos cuidados centrados no paciente. A estratégia também evidenciou a importância da comunicação clara e acolhedora com pacientes e familiares como componente central da segurança e qualidade assistencial. **Conclusão.** A Visita Gerencial Beira Leito demonstrou ser uma ferramenta estratégica para fortalecer o cuidado centrado no paciente e aprimorar a experiência hospitalar. A sistematização das visitas permitiu identificar pontos fortes e áreas a melhorar, reforçando a necessidade de ações contínuas voltadas à humanização, infraestrutura, comunicação e capacitação de equipes multidisciplinares.

PALAVRAS-CHAVE: Experiência do Paciente, Cuidado Centrado no Paciente, Qualidade Assistencial, Segurança do Paciente, Visita Gerencial Beira Leito

¹ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo, luale33@gmail.com

² Instituto do Câncer do Estado de São Paulo, maria.rita@hc.fm.usp.br

³ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo, alyne.santiago@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo, elaine.apsilva@hc.fm.usp.br

⁵ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo, silvia.lvieira@hc.fm.usp.br