



O SOMBREAMENTO A PACIENTES ONCOLÓGICOS COMO ELEMENTO DE MENSURAÇÃO NO CONTEXTO DA JORNADA DO PACIENTE

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025
ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

GOMES; Monique Idler¹, YAMANAKA; Nilsa Mara de Arruda²

RESUMO

Introdução: A experiência do paciente é um componente central para a construção de um cuidado centrado na pessoa e orientado por valor, especialmente em oncologia, onde a jornada assistencial costuma ser prolongada, fragmentada e repleta de desafios emocionais. Essa jornada envolve diversas interações em diferentes contextos de cuidado ao longo do tempo e do espaço. Nos ambientes hospitalares, compreender essa trajetória é essencial para identificar oportunidades de aprimoramento, contribuindo para a oferta de um atendimento mais humanizado, seguro e de qualidade. **Objetivo:** Aplicar a técnica de sombreamento no acompanhamento de pacientes em um hospital referência em oncologia, visando compreender se essa metodologia permite capturar a complexidade das trajetórias dos pacientes na instituição e identificar gargalos assistenciais que impactam sua experiência, fornecendo subsídios para a qualificação dos processos de cuidado. **Metodologia:** Estudo prospectivo, qualitativo realizado em hospital público referência em oncologia. A análise dos dados foi realizada por meio de análise de conteúdo, a partir dos registros da pesquisadora que avaliou as interações entre profissionais, pacientes e familiares, bem como os processos hospitalares ao longo da jornada assistencial, com foco em qualidade e segurança e na perspectiva da pessoa sombreada. **Resultados:** Foram acompanhados seis pacientes encaminhados à especialidade de Cirurgia de Cabeça e Pescoço desde o primeiro contato com a instituição. O aceite em participar do estudo, após entendimento e aplicação de termo de consentimento livre e esclarecido, ocorreu entre 31 de março de 2023 e 07 de dezembro do mesmo ano. Os resultados aqui apresentados contemplam 71 horas e 40 minutos de sombreamento aos pacientes pela pesquisadora durante a jornada do paciente em atendimentos ambulatoriais da equipe multiprofissional, incluindo grupos educativos como acolhida e grupo “Apto”, além de períodos de internação hospitalar e tratamento oncológico. **Discussão:** Reconhecer a individualidade do paciente na jornada do tratamento oncológico significa entender que cada pessoa tem necessidades, valores, experiências e desafios únicos, o que exige um cuidado personalizado e uma atenção centrada. É fundamental que o plano de tratamento seja personalizado, considerando aspectos

¹ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - ICESP, monique.gomes@hc.fm.usp.br

² Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - ICESP, nilsa.yamanaka@hc.fm.usp.br

físicos, emocionais e sociais do indivíduo, e que a autonomia do paciente seja respeitada, através de informação clara e participação nas decisões sobre seu próprio cuidado. A técnica de sombreamento possibilitou identificar aspectos assistenciais passíveis de aprimoramento, como fluxos de agendamento e atendimento, planejamento centrado no paciente, suporte emocional, psicológico e financeiro, além de questões relacionadas à comunicação e educação em saúde ao paciente e familiar. **Conclusão:** A jornada do paciente oncológico é complexa e envolve múltiplas dimensões que impactam diretamente sua experiência. Incorporar a perspectiva do paciente é fundamental para desenvolver estratégias alinhadas às suas necessidades reais e subjetivas. A técnica de sombreamento demonstrou-se eficaz para ampliar a compreensão da trajetória dos pacientes na instituição, possibilitando subsidiar intervenções voltadas à melhoria da qualidade, segurança e valor do cuidado prestado. **Referências Bibliográficas:** 1. Wolf JA, Niederhauser V, Marshburn D, LaVela SL. Defining Patient Experience. Patient Experience Journal. 2014; 1(1):7-19. doi: 10.35680/2372-0247.1004. 2. Carayon P, Wooldridge A, Hoonakker P, Hundt AS, Kelly MM. SEIPS 3.0: Human-centered design of the patient journey for patient safety. Appl Ergon. 2020;84:103033. 3. Gualandi R, Masella C, Piredda M, Ercoli M, Tartaglini D. What does the patient have to say? Valuing the patient experience to improve the patient journey. BMC Health Serv Res. 2021;21(1):347. 4. Goodrich J, Ridge D, Cartwright T. A qualitative study exploring patient shadowing as a method to improve patient-centred care: 10 principles for a new gold standard. International Journal for Quality in Health Care. 2022;34(2):1-7. 5. McDonald S. Studying actions in context: a qualitative shadowing method for organizational research. Qualitative research. 2005;5(4):455-73.

PALAVRAS-CHAVE: Experiência do Paciente, Qualidade, Neoplasias de Cabeça e Pescoço, Sombreamento, Jornada do Paciente

¹ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - ICESP, monique.gomes@hc.fm.usp.br

² Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - ICESP, nilsa.yamanaka@hc.fm.usp.br