



EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

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

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

TANAKA; Leticia Harumi ¹, YAMANAKA; Nilsa Mara de Arruda², TAVARES; Lídia deLima Viana ³, SILVA; Mayara Batista da ⁴, SOUZA; Sophia Loriato de⁵, IONATA; Heloisa Hraynik ⁶, GOMES; Monique Idler⁷

RESUMO

Introdução A experiência do paciente é um pilar fundamental na avaliação da qualidade e segurança nos serviços de saúde. Em muitos sistemas de saúde, métricas padronizadas são utilizadas para capturar a perspectiva do consumidor sobre os cuidados recebidos. *Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS)* é um dos instrumentos mais proeminentes nesse sentido, oferecendo um conjunto de perguntas padronizadas para coletar *feedback* dos pacientes sobre suas estadias em hospitais. Este *feedback* não só informa os pacientes sobre a qualidade dos hospitais, mas também incentiva os provedores a melhorarem seus serviços, focando em aspectos cruciais (2,3). A qualidade do cuidado em saúde vai além do tratamento clínico, envolvendo a vivência do paciente durante o processo assistencial. Humanização, escuta ativa e empatia são pilares fundamentais para segurança, eficácia e satisfação. Implantar um projeto voltado à experiência do paciente, transforma a cultura organizacional, fortalecendo a comunicação e colocando o usuário no centro do cuidado (1). **Objetivo** Avaliar e compreender a percepção dos pacientes sobre a qualidade dos cuidados recebidos em hospitais, identificando áreas de excelência e oportunidades de melhoria. Especificamente, busca-se medir a satisfação do paciente em domínios chave da atenção hospitalar e compreender como a experiência do paciente se correlaciona com desfechos clínicos e operacionais. **Método** Este trabalho foi realizado em uma instituição de referência em oncologia no estado de São Paulo, utilizando o HCAHPS para coletar e analisar dados sobre a experiência do paciente, e envolve a seleção de pacientes adultos que receberam alta do hospital em um período específico após a alta hospitalar (geralmente até 1 ano), a coleta de dados é realizada por meio de entrevistas realizadas pessoalmente, com um instrumento padronizado que abrange 32 perguntas relacionadas a 8 domínios de qualidade (cuidados que recebeu do pessoal de enfermagem e dos médicos; ambiente hospitalar; classificação geral do hospital; experiência no hospital quando teve alta do hospital; entendimento dos cuidados prestados quando teve alta do hospital; avaliação geral do hospital; recomendação do hospital). Os dados coletados são analisados, apresentado aos gestores e realizado os planos de ações de melhoria.

¹ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, leticia.tanaka@hc.fm.usp.br

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

³ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, lidia.viana@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, mayara.batista@hc.fm.usp.br

⁵ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, sophia.loriato@hc.fm.usp.br

⁶ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, heloisa.ionata@hc.fm.usp.br

⁷ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, monique.gomes@hc.fm.usp.br

Quando os pacientes trazem apontamentos que exigem o envolvimento da alta direção, são discutidos dentro do programa de experiência do paciente. **Resultados** A análise dos resultados demonstrou uma percepção geral positiva da experiência dos pacientes nos 8 domínios de qualidade, desde a comunicação com médicos e enfermeiros, limpeza, ambiente, satisfação com a assistência geral equiparando à hospitais particulares pelos próprios pacientes. Esses dados fornecem uma base importante para a identificação de áreas que necessitam de fortalecimento e para a melhoria contínua na experiência do paciente. **Discussão** A discussão dos resultados do HCAHPS focam na qualidade e segurança do cuidado e a experiência do paciente, identificando os pontos fortes, onde as áreas do hospital se destacam, devido a indicação das práticas bem-sucedidas; verificar as áreas que foram apontadas para melhorias, entendendo se foi falha na comunicação, longos tempos de espera, falta de informação ou problemas com o ambiente físico; explorar correlações entre os apontamentos do HCAHPS e outros indicadores de qualidade, como taxas de readmissão, infecções hospitalares ou segurança do paciente e por fim propor ações baseadas nas deficiências identificadas, sugerir estratégias e intervenções específicas para melhorar a experiência do paciente. **Conclusão** A experiência do paciente, conforme HCAHPS, é um indicador vital da qualidade e da humanização dos serviços de saúde. Os resultados fornecem aos hospitais um mapa detalhado de suas performance sob a ótica do paciente, destacando tanto os sucessos quanto às áreas que necessitam de atenção imediata. A análise contínua e a implementação de melhorias baseadas nesse feedback são essenciais para garantir que os hospitais ofereçam cuidados clinicamente eficazes, e proporcionem uma experiência positiva e centrada no paciente, fortalecendo a confiança e a lealdade. **Referências:** CAHPS Hospital Survey - Research Instruments, disponível em <<https://www.hcahpsonline.org>> Centers for Medicare & Medicaid Services, Baltimore, MD. Agosto, 01/2025 . CAHPS Hospital Survey - Improving the patient experience, disponível em <<https://www.hcahpsonline.org>> Centers for Medicare & Medicaid Services, Baltimore, MD. Agosto, 01/2025 . Quigley DD , Elliott MN , N Qureshi , et al . Como os dados da pesquisa de experiência de pacientes clínicos e em grupo do CAHPS. J Patient Cent Res Rev. Jul. 2024, 11(2): 88-96.

PALAVRAS-CHAVE: Experiência do Paciente; HCAHPS; Experiência Positiva

¹ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, leticia.tanaka@hc.fm.usp.br
² Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, nilsa.yamanaka@hc.fm.usp.br
³ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, lidia.viana@hc.fm.usp.br
⁴ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, mayara.batista@hc.fm.usp.br
⁵ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, sophia.loriatto@hc.fm.usp.br
⁶ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, heloisa.ionata@hc.fm.usp.br
⁷ Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, monique.gomes@hc.fm.usp.br