



IMPLEMENTAÇÃO DA ENTREVISTA DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE EM UM SETOR ESPECIALIZADO: RELATO DE UMA INSTITUIÇÃO HOSPITALAR PÚBLICA

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

GESSOLO; Roberta Mari de Oliveira Pereira¹, MENDONÇA; Priscila Paiva de Almeida², KRAMBECK; Gustavo Bottini³, SANTOS; Cristina Ferreira Bissoli dos⁴

RESUMO

Introdução: A experiência do paciente é um indicador-chave da assistência, que aponta direções para a qualidade, para a segurança e para a eficácia dos serviços de saúde — objetivos de uma instituição de excelência¹⁻². É possível captar a percepção individual, através do mergulho naquilo que o paciente experienciou ao longo de sua jornada. Sua perspectiva pode refletir a cultura institucional e nos fazer compreender a direção para gerar valor nos serviços prestados ao paciente¹. **Objetivo:** Relatar as vivências de uma instituição hospitalar pública, com a implementação da entrevista do paciente sobre sua experiência no setor especializado em transição de cuidados adultos. **Método:** Este resumo qualitativo relata a implementação da entrevista com o paciente no setor de Transição de Cuidados Adultos — uma estratégia inicial para levantamento da jornada. Foram 10 entrevistas em agosto de 2025, com pacientes que estavam em processo de alta hospitalar. A captação ocorreu pelo levantamento diário de pacientes que receberiam alta. Entrevistas qualitativas foram conduzidas, utilizando um questionário semi-estruturado acerca das dimensões da experiência do paciente³. Foram formuladas perguntas abertas a fim de favorecer a escuta ativa e a expressão livre das experiências e percepções dos participantes. Membros da equipe de gestão da qualidade conduziram e transcreveram as entrevistas. O tratamento dos dados ocorreu pelo o método Análise de Conteúdo⁴. **Resultados e Discussão:** Um planejamento estratégico, em conjunto com o subcomitê de experiência do paciente, promove a experiência do paciente à nível corporativo. Nesse primeiro momento, o objetivo da implementação foi o levantamento do que é experienciado hoje pelos pacientes, considerando pontos ‘estratégicos’ de sua jornada no setor³. Nesse período de permanência, o paciente vivencia a transferência entre hospitais, a captação, o transporte e admissão, o cotidiano de cuidados e serviços, além dos direcionamentos e recomendações de alta. Os principais achados foram: feedback dos serviços, melhorias e oportunidades para o setor, pontos fortes do instituto, e devolutiva da própria entrevista do paciente. Ao longo da implementação, foi identificada a importância de investir em ações para o engajamento das equipes de assistência¹. Além disso, destacou-se o papel da

¹ Instituto Perdzes IPER, roberta.pereira@hc.fm.usp.br

² Instituto Perdzes IPER, priscila.paiva@hc.fm.usp.br

³ Instituto Perdzes IPER, gustavo.krambeck@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto Perdzes IPER, cristina.fbsantos@hc.fm.usp.br

instituição em promover uma forma de ouvir o paciente no dia a dia, para além de sua satisfação com o serviço recebido³. O sentimento de propósito profissional foi relacionado à possibilidade de se aproximar do que é essencial para melhorar processos na instituição. Pois enquanto profissionais, estamos imersos nas rotinas e o que percebemos no cotidiano pode não captar o que importa para agregar valor ao cuidado direcionado ao paciente¹. Dar voz a quem recebe o cuidado, incluindo a família, se mostrou uma forma eficiente de compreender as perspectivas, considerando o que se vivencia no cotidiano¹. Assim, foi percebida a possibilidade de gerar insights pontuais e estratégicos para o alcance dos objetivos de excelência no cuidado²⁻³. **Conclusão:** No cotidiano, a implementação da entrevista de experiência do paciente se mostrou uma oportunidade de mapear a jornada considerando o que é valor e o que importa para aquele que está recebendo os cuidados e para a sua família. No cotidiano estamos imersos na rotina, assim, a entrevista se tornou um método simples que nos ‘conectou’ ao propósito oferecer qualidade, segurança e a melhor experiência para o paciente — o centro do cuidado. **Referências:** 1. Bastemeijer CM, Boosman H, van Ewijk H, Verweij LM, Voogt L, Hazelzet JA. Patient experiences: a systematic review of quality improvement interventions in a hospital setting. *J Patient Cent Res Rev* [internet]. 2017 [access in Ago 2025];4(1):24-31. Available from: <https://doi.org/10.17294/2330-0698.1416>. 2. Kumah E, Osei-Kesse F, Anaba C. Understanding and Using Patient Experience Feedback to Improve Health Care Quality: Systematic Review and Framework Development. *J Patient Cent Res Rev* [internet]. 2017 [access in Ago 2025];4(1):24-31. Available from: <https://doi.org/10.17294/2330-0698.1416>. 3. Rodrigues KC, Caine AN, Roscani PR, Barbosa JRL, organizadoras. Marco teórico da experiência do paciente [Online]. Ponta Grossa (PR): Atena. 2024 [acesso em Ago 2025]. Disponível em: <https://doi.org/10.22533/at.ed.958241601>. 4. Campos CJG. Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. *Rev Bras Enferm* [Online]. 2004 [Acesso em Ago 2025];57(5):611–4. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672004000500019>.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão da Qualidade em Saúde, Pesquisa sobre Serviços de Saúde, Hospitais Públicos

¹ Instituto Perdzes IPER, roberta.pereira@hc.fm.usp.br

² Instituto Perdzes IPER, priscila.paiva@hc.fm.usp.br

³ Instituto Perdzes IPER, gustavo.krambeck@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto Perdzes IPER, cristina.fbsantos@hc.fm.usp.br