



## A Experiência do Paciente e Familiares no Ambiente Hospitalar

Janete RODRIGUES DA COSTA<sup>1</sup>

Idaiana DA SILVA AZEVEDO<sup>2</sup>

Faculdade Laboro, DF

### RESUMO

Cuidado hospitalar hoje não mais se caracteriza no ambiente que cheira a álcool 70%, profissionais vestidos de branco com linguagem técnica incompreensível e a desafiadora percepção do mórbido olhar de piedade. A inovação da jornada do paciente e seus familiares vem transformando em experiências de acolhimento e segurança. Quando se investe em uma boa gestão e treinamentos e tecnologia, permitindo envolver o paciente em seu cuidado, alinhando expectativas individualizado e permitindo o paciente fazer parte do processo.

Centralização do paciente, acolhimento, individualização e engajamento.

*"A experiência do paciente não é um destino, mas sim uma jornada e precisamos começá-la"*<sup>3</sup>

Nas últimas décadas as instituições começaram a perceber que o investimento em qualidade, treinamento e acolhimento, no desenvolvimento de profissionais de saúde e da linha de frente, que controlam a operação e os processos é de fundamental importância para além de uma satisfação positiva, a fidelização dos que buscam seus serviços;

A atenção e cordialidade embora premissa do atendimento, é o fator de diferenciação considerável de maior importância pelo usuário, fazendo com que a relação de confiança se inicie.

Para alcançar dos profissionais esse entendimento é necessário envolver, motivar e definir processos e padrões de comportamento com adesão a cultura e valores.

Tudo o que realizamos se deve ao esforço combinado. A organização deve estar com você ou você não tem como dar conta do recado...Na minha organização respeitando cada indivíduo e todos temos um enorme respeito pelo público. (Walt Disney)

A discussão e o desenvolvimento da experiência do paciente é novo, principalmente no Brasil. Países estrangeiros vem aprimorando e sendo referencias na busca deste novo conceito, que vai além do bem atender.

---

<sup>1</sup> Aluno de MBA Gestão e Administração Hospitalar, e-mail: jrcosta1506@gmail.com

<sup>2</sup> Aluno de MBA Gestão e Administração Hospitalar, e-mail: idaianaazevedo@gmail.com

Alguns elementos críticos para que os pacientes tenham uma experiência positiva nos serviços de prestação de cuidado a saúde, sejam eles hospitais ou clínicas precisam se estar atentas ao respeito pelos valores, pelas preferências e necessidades do paciente; coordenação e integração de cuidados; informação, comunicação e educação; conforto físico; suporte emocional; envolvimento de familiares e amigos; transição e continuidade do atendimento;

“É uma tendência no mundo aprimorar serviços de saúde a partir do que os pacientes verdadeiramente valorizam, como o acesso à informação e a cuidados individualizados.” (KELLY CRISTINA RODRIGUES, Revista GVEXECUTIVO • V 18 • N 1 • JAN/FEV 2019, pág. 17)

Compreender a diferença entre boa experiência e satisfação é fundamental para alcançar o objetivo aqui discutido, enquanto satisfação se resume em avaliação de percepção muitas vezes intangível, a experiência pode ser de modo positivo ou negativo o conceito formador de opinião que influencia diretamente na satisfação.

É possível ter uma satisfação alcançada nos que se refere espaço físico, higiene, nutrição etc. mas uma experiência não positiva a exemplo de comunicação efetiva, controle de dor, envolvimento do paciente na decisão de seu tratamento.

Muitas vezes, o paciente não saberá apontar a qualidade do serviço técnico prestado, mas com certeza estará atento a forma como foi recebido, acomodado e tratado dentro hospital. Por isso avaliar reclamações e sugestões, bem como elogios vai permitir o estudo de oportunidades de melhoria nos processos que envolvem a experiência do cliente como um todo.

Para verdadeiramente encantar um cliente, as equipes precisam ter o senso de responsabilidade compartilhada, um cuidado institucional, deixando o paciente no centro do processo, considerando seu envolvimento e individualidade.

## **REFERÊNCIAS**



O jeito Disney de encantar os clientes: do atendimento excepcional ao nunca parar de crescer e acreditar / Disney Institute; [prefácio de Michael D. Eisner; tradução Cristina Yamagami]. – São Paulo : Saraiva, 2011

**Patient Centricity Consulting-** <https://patientcc.com/>

<https://patientcc.com/2021/11/01/materia-na-revista-melhores-praticas-assinada-por-kelly-rodrigues/>