



**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS E DA SAÚDE
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**

Eduarda Teles Oliveira

**Aspectos conceituais e operacionais da experiência do paciente: revisão
narrativa**

Goiânia-GO

2022

Eduarda Teles Oliveira

**ASPECTOS CONCEITUAIS E OPERACIONAIS DA EXPERIÊNCIA DO
PACIENTE: REVISÃO NARRATIVA**

Trabalho de pesquisa apresentado ao Curso de Graduação em Enfermagem da Escola de Ciências Sociais e da Saúde da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, como requisito para obtenção de nota parcial para conclusão do curso.

Linha de pesquisa: Teorias, Métodos e Processos de Cuidar em Saúde.

Orientador: Prof.^a Dr.^a Vanessa da Silva Carvalho Vila

Goiânia-GO

2022

AGRADECIMENTOS

Inicialmente aos meus pais, irmão e padrinhos que sempre estiveram ao meu lado, todos os dias, incansavelmente. A graduação faz parte de um sonho e de muitas lutas, a eles que sempre acreditaram em mim e me incentivaram, sem vocês, essa caminhada não seria possível.

Aos amigos que fiz durante a graduação e aqueles que já me acompanham de antes, por cada incentivo, momentos, histórias e ajuda durante esse processo. A cada troca de experiência com as amizades da universidade das quais levarei para a vida e que se soma a quem sou hoje.

A Deus, meu maior alicerce e confidente que com sua graça e bondade cuidou de todos os caminhos até aqui.

Aos professores, os meus maiores exemplos, que me ensinaram a maestria da Enfermagem, me apresentaram uma outra vertente sobre ser enfermeiro que vai muito além do cuidado, que engloba o conhecimento científico, a humanização e cuidado ético. Esses valores e aprendizados levarei para a minha vida profissional. Cada parte de algum estágio, cada paciente em que prestei meu cuidado enquanto acadêmica me tornou quem sou hoje.

Em especial, agradeço a professora Ms. Maria Madalena Lacerda da Silva que me acompanhou durante o Internato II, com sua experiência de longos anos, paciência e todo cuidado me passou os melhores instrumentos, conceitos, técnicas de como ser um enfermeiro. Uma referência para mim e que com certeza levarei durante a vida e a prática profissional.

A minha orientadora, com a sua delicadeza, empenho e paciência esteve ao meu lado, me acolhendo na pesquisa muito antes de trilharmos os caminhos de Trabalho de Conclusão de Curso. Me ensinou, ajudou, aconselhou da melhor forma que poderia ser. Sou extremamente grata por cada conhecimento compartilhado, pelas nossas orientações híbridas e por acreditar que eu poderia sim fazer isso tudo acontecer.

E assim, com tamanha gratidão, amor, dedicação, se encerra um ciclo de muitos desafios do qual tenho orgulho em ter caminhado. Agora novos caminhos começam a serem trilhados.

RESUMO

OLIVEIRA, E.T. **Aspectos conceituais e operacionais da experiência do paciente: Revisão narrativa.** 2022. 22f. Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Enfermagem da Escola de Ciências Sociais e da Saúde, da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – Goiânia Goiás, 2022.

INTRODUÇÃO: A experiência do paciente é uma temática relevante e mundialmente analisada. Trata-se de interações e percepções dos pacientes no momento do cuidado prestado e envolve uma série de fatores para uma boa medição e avaliação. Os pacientes estão cada vez mais engajados nos cuidados e desejam atendimentos de alta performance com equipe capacitada e serviços de saúde capazes de responderem as suas preferências. Por meio do acesso aos serviços de saúde, os pacientes podem oferecer relatos únicos sobre seu cuidado, tornando, assim, a experiência uma importante ferramenta de mensuração da qualidade do cuidado. Existem desafios a serem superados no processo de implementação de protocolos, indicadores e pesquisas de mensuração, sendo necessária a produção de conhecimento voltado a ampliação dessa compreensão. **OBJETIVO:** Identificar as principais definições e estratégias para avaliação da experiência do paciente. **MÉTODO:** Trata-se de uma revisão narrativa seguindo as etapas metodológicas: 1) definição da questão norteadora da revisão; 2) busca e seleção da literatura científica; 3) extração e a avaliação crítica dos resultados; e 4) síntese narrativa do conhecimento produzido. A questão de pesquisa foi: *Quais as definições e estratégias para avaliação da experiência de pacientes adultos?* A busca sistematizada foi realizada em diferentes bases de dados. Foi adotado o processo de triagem e seleção de artigos. Para o melhor gerenciamento das referências foi utilizado o software *Rayyan*. **RESULTADOS:** Na análise dos 27 artigos identificou-se que a experiência do paciente é um componente importante da qualidade de saúde e que pode ser definida por diferentes autores, mas que, comumente, é denominada como o conjunto das interações e preferências dos pacientes no serviço de saúde durante todo o cuidado, envolvendo as preferências e seus familiares, sendo sistematizado de forma digna e respeitosa. Medir essa experiência pode ser eficaz quando os dados, a partir das ferramentas disponíveis, são bem analisados e implementados. Foram encontrados diferentes instrumentos de avaliação que envolvem pesquisas, feedback e inquéritos. Para que exista mudanças é necessário que esses dados sejam bem avaliados e que a experiência do paciente venha a ser reconhecida mundialmente como um aspecto de qualidade dentro dos serviços. **CONCLUSÃO:** Definir o conceito e identificar as estratégias de mensuração da experiência do paciente se faz importante devido ao seu engajamento, suas preferências e a necessidade de serviços de saúde em aspectos mais tecnológicos e que apoiem as práticas voltadas às melhores evidências em saúde, fundamentado nos relatos dos usuários dos sistemas de saúde. Dessa forma, a temática deve ser cada vez mais explorada em busca de uma definição em comum e com o objetivo de avançar nos instrumentos de avaliação.

Palavras-chaves: Assistência centrada no paciente; Humanização da assistência; Experiência do paciente; Qualidade dos cuidados de saúde.

ABSTRACT

OLIVEIRA, E.T. **Conceptual and operational aspects of patient experience: narrative review.** 2022. 22f. Completion of course work - Nursing Course of the School of Social and Health Sciences of the Pontifical Catholic University of Goiás - Goiânia Goiás, 2022.

INTRODUCTION: The patient's experience is a worldwide relevant topic. It is about interactions and perceptions of patients at the time of care provided and involves a series of factors for a good measurement and evaluation. Patients are increasingly engaged in care and want high-performance of care with a qualified team and health services capable of responding to their preferences. Through taccess to health services, patients can offer unique reports about their care. Thus, making the experience an important tool for measuring care. There are challenges to be overcome in the process of implementing protocols, indicators and measurement research, and it is necessary to produce knowledge aimed at expanding this understanding. **OBJECTIVE:** To identify the main definitions and strategies for evaluating the patient's experience. **METHOD:** This narrative review following the methodological steps that were: 1) definition of the research question; 2) search and selection of scientific literature; 3) extraction and critical evaluation of the results; and 4) narrative synthesis of the knowledge produced. The research question was: What are the definitions and strategies for evaluating the experience of adult patients? The systematic search was carried out in different databases. The process of screening and selection of articles was carried out. For better management of references, Rayyan software was used. **RESULTS:** In the analysis of the 27 articles, it was identified that the patient's experience is an important component of the quality of health and that it can be defined by different authors, but that is commonly named through the interactions and preferences of patients in the health service. Health throughout the care involving the preferences and their family members in the care, which is guided in a dignified and respectful way. Measuring this experience can be effective when data through available tools are well analyzed and implemented. Different evaluation tools were found that involve surveys, feedback and surveys. For there to be changes, it is necessary that these data are well evaluated and that the patient's experience comes to be recognized worldwide as an aspect of quality within the services. **CONCLUSION:** Defining the concept and identifying strategies for measuring the patient's experience is important, due to patient engagement, their preferences and the need for more technological health services that support practices aimed at the best evidence in health based on reports of the biggest users of the systems, the patients. Thus, the theme should be increasingly explored in search of a common definition and advances in assessment instruments.

Keywords: Patient-Centered Care; Humanization of Assistance; Patient experience; Quality of Health Care.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	OBJETIVOS	8
3	MÉTODO	9
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	10
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
	REFERÊNCIAS	17

1 INTRODUÇÃO

A experiência do paciente é, mundialmente, considerada temática relevante, especialmente, no contexto dos serviços de saúde que adotam modelo de cuidado centrado em pessoas. Essa experiência pode ser determinada por meio dos cuidados prestados devido aos avanços tecnológicos e sociais com a inclusão do paciente e seus familiares (RODRIGUES, 2019).

Para Park *et al.* (2020), para que a experiência do paciente seja favorável, uma série de fatores precisam ser considerados. Entre esses, o modo como os cuidados são prestados, a comunicação interpessoal, sobretudo com pacientes e familiares; e uma gestão organizacional que preza pela promoção do cuidado seguro e de qualidade. Um aspecto favorável para esse processo é a incorporação de tecnologia de informação e as comunicações implementadas, com o objetivo de se obter um sistema de qualidade, equitativo e centrado na pessoa (LARANJO, 2015).

A experiência do paciente pode ser definida como cuidados contínuos em saúde, com foco nas expectativas e no cuidado individualizado e, mais do que satisfação, como um indicador (WOLF *et al.*, 2014). Para isso, torna-se fundamental que os sistemas de saúde compreendam a necessidade do engajamento dos pacientes na comunicação, garantindo, assim, os cuidados seguros no momento da assistência. Mesmo diante dessa realidade, a contribuição do paciente ainda é vista de forma negativa e não relevante para os resultados, o que consequentemente geram as falhas e os incidentes (FITZSIMONS; CORNWELL, 2018).

Os pacientes por meio de suas vivências no ambiente hospitalar podem proporcionar um relato único que abrange uma visão diferente acerca da experiência, sendo esse um fator positivo de indicador da qualidade e da segurança do cuidado. Um mecanismo importante é esse *feedback* das práticas prestadas pela equipe de cuidados em saúde, e que poderá passar por um processo de validação externa e regulações de melhorias (O'HARA *et al.*, 2018).

Dois marcos são considerados fundamentais para a produção de ações que valorizam a experiência do paciente: 1) o paciente como ser único, biopsicossocial com suas esferas em particular e, 2) o seu primeiro contato com o estabelecimento de saúde, quando ele é cuidado e quando ocorre o primeiro contato o paciente continua a ser a mesma pessoa do início de sua enfermidade (OBEN, 2020).

No Brasil, ainda são muitos os desafios de aperfeiçoamento do modelo assistencial, sendo implementado com objetivo de humanizar e ampliar o acesso a saúde e as necessidades. A nova proposta desse modelo deve excluir o foco apenas na doença do indivíduo e passar a

pautar um cuidado centrado em pessoas, com integralidade no cuidado e participação ativa do paciente no processo saúde-doença (NETO, 2016).

Entretanto, ainda na atualidade brasileira é priorizado um cenário de cuidado prestados a partir de um modelo biomédico sob as respostas frente as demandas da sociedade, considerando-se os custos, os interesses e os direitos. Apesar de iniciativas para quebra desse modelo, ainda existem diferentes barreiras. Sendo assim, um desafio a ser trabalhado no cotidiano dos usuários, profissionais e gestores (FERTONANI *et al.*, 2015).

Estudos de Guastello e Jay (2019) mostram que os pacientes desejam um cuidado de alta excelência e descrevem como a efetividade do cuidado prestado sendo a interação na forma de cuidado, envolvimento de seus familiares, comunicação clara e efetiva e a coordenação entre os membros que compõem a equipe. Entretanto, existem algumas lacunas para essa implementação, sendo a falta de clareza dos fatores importantes para implementar e a ausência de uma forma que seja padronizada para avaliar.

Neste contexto, apesar de ser amplamente debatido a experiência do paciente ainda existem lacunas acerca do processo de implementação da experiência dos pacientes nos protocolos e, portanto, faz necessária a produção de conhecimento voltado a ampliação dessa compreensão, de forma a gerar implementações, indicadores e promoção de uma assistência humanizada e segura.

O estudo será desenvolvido para responder a seguinte questão de pesquisa: *Quais as definições e estratégias para avaliação da experiência de pacientes adultos descritos na literatura científica?*

O estudo contribuirá para o conhecimento científico na definição do conceito e na forma como ele é mensurado nas diferentes culturas e aspectos, proporcionando a unificação de ideias centrais, identificando as barreiras e promovendo a busca por uma assistência segura e humanizada, voltada aos cuidados integrais.

2 OBJETIVO

- Identificar as principais definições e estratégias para avaliação da experiência do paciente.

3 MÉTODO

Trata-se de uma revisão narrativa desenvolvida com propósito de descrever o conhecimento científico, por meio de uma revisão abrangente e crítica (BYRNE, 2016; GASPARYAN *et al.*, 2011), para possibilitar a compreensão das definições e das estratégias de avaliação da experiência do paciente. As etapas metodológicas implementadas foram: 1) definição da questão norteadora; 2) busca e seleção da literatura científica; 3) extração e a avaliação crítica dos resultados; e 4) síntese narrativa do conhecimento produzido (BYRNE, 2016; GASPARYAN *et al.*, 2011). A questão de pesquisa foi: *Quais as definições e estratégias para avaliação da experiência de pacientes adultos?*

A busca sistematizada foi realizada nas bases de dados MEDLINE via PubMed, Web of Science via periódicos CAPES, Literatura Latino Americana e do Caribe de Ciência da Saúde (LILACS) via Biblioteca Virtual em Saúde e Google Acadêmico. Foi elaborada uma estratégia de busca sistematizada que incluiu: (1) acesso à base de dados eletrônicos; e (2) buscas a partir das listas de referências contidas nos artigos identificados.

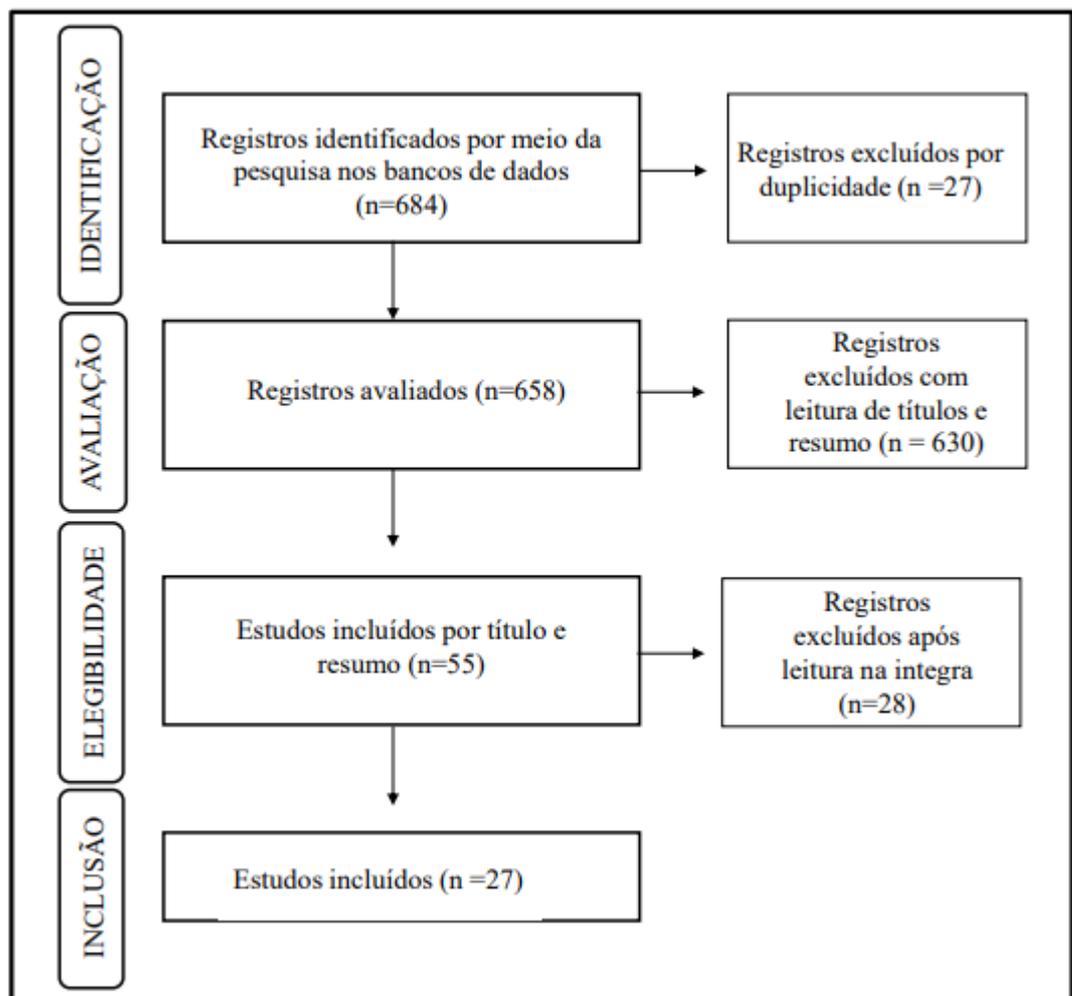
Para a escolha dos estudos foram considerados os seguintes critérios de elegibilidade: estudos que trazem aspectos conceituais de experiência do paciente; estratégias de avaliação da experiência do paciente, no cuidado de pessoas adultas atendidas nos sistemas de saúde. Foram excluídos teses, dissertações, trabalhos publicados em anais, resumos de congressos. Os filtros estabelecidos foram: 1) idiomas português, inglês e espanhol; 2) estudos publicados no período de janeiro de 2012 a agosto de 2022. A busca aconteceu no período entre julho e setembro de 2022.

Para a busca foram definidos como descritores controlados: *Patient-Centered Care, Quality of Health Care, Hospital Accreditation, Humanization of Assistance*. combinado a descritores não controlado como *Patient experience, Human experience, Patient Satisfaction, Patient Preference e Quality, Health Care System*.

Foi realizado o processo de triagem e seleção de artigos, seguido do processo de extração do conteúdo referente às seguintes dimensões: título/autores e ano de publicação, país, objetivo, método, conceito de experiência do paciente, resultados, considerações e referências para leitura. Para o melhor gerenciamento das referências foi utilizado o software *Rayyan* - um recurso importante para garantir o rigor no procedimento de acesso e organização das referências.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O processo de triagem e seleção dos estudos incluídos nesta revisão estão apresentados na Figura 1, fluxograma PRISMA. Foram identificados inicialmente 684 artigos. Mediante todo o processo analítico, a amostra final foi constituída por 27 artigos, a maioria no idioma inglês (26; 96,2%). Os países com maior número de publicações na temática foram Estados Unidos (11; 40,7%) e Reino Unido (08; 29,6%). Foi identificada somente uma publicação brasileira.



Quadro 1 –Fluxograma, segundo Prisma, para seleção e processo de inclusão dos estudos.

Identificou-se em 14 estudos que os pesquisadores apresentaram definições de experiência do paciente. Verificou-se entre essas definições que a experiência do paciente é um processo que reflete em diferentes aspectos da qualidade, além de ser um indicador que se

baseia em três domínios: comunicação eficaz; respeito, dignidade e apoio emocional (LARSON *et al.*, 2019).

A experiência do paciente está relacionada à processos que são observados por eles e que incluem suas percepções (subjetivas ou objetivas), além de se tratar de interações como um todo nos serviços de saúde e reconhecidas pelos pacientes e sua rede de apoio. Para tanto, o conceito pode ser definido de forma sistêmica como um conjunto de interações e percepções de pacientes, em todo momento do cuidado. Para o *Beryl Institute* comunidade independente e sem fins lucrativos a experiência do paciente é uma somatória de interações que são propostas pela cultura institucional e que influenciam os pacientes em todo cuidado (COSTA *et al.*, 2020; GUALANDI *et al.*, 2019; PIERCE *et al.*, 2014).

De certo modo, ao caracterizar a experiência, entende-se que ela pode ser definida como um conjunto de eventos que acontecem nos processos de cuidar e pode fornecer informações importantes a respeito do desenvolvimento dos sistemas e se os profissionais de saúde atendem as suas expectativas. Esta é uma ferramenta chave para a qualidade de atendimento. Portanto, os estudos mencionam que a experiência é um indicador essencial na qualidade dos cuidados e que está alinhado as eficácias clínicas e segurança do paciente (ANDRES *et al.*, 2019; PADAYACHEE; MUTAMBARA, 2021).

Em um contexto mundial as instituições como o NHS *Institute for Innovation and Improvement* (2013), *Health Foundation* (2014) e *National Institute for Health and Care Excellence* (NICE), referem que a experiência do paciente pode ser proposta por meio de um processo em que ele, sua família e seus cuidadores recebem o cuidado de qualidade, assegurando um tratamento de dignidade, compaixão e respeito e sendo possível de mensurar essa experiência por meio do *feedback*.

A *Health Foundation* (2014) do Reino Unido, evidencia a importância do cuidado centrado em pessoa, desenvolvido na prática hospitalar por meio da relação de confiança em que o paciente é capaz de tomar as próprias decisões acerca do cuidado prestado, sendo esse, por sua vez, individual e adequado às necessidades do paciente. Desse modo, para que cuidados centrados em pessoas sejam disseminados são inevitáveis mudanças nas formas dos serviços prestados.

O NHS, serviço de saúde da Inglaterra, tem como objetivo melhorar os resultados em saúde e a experiência das pessoas com os serviços tornando-os mais eficientes e compatíveis as necessidades. A forma de captar a experiência é a partir de um sistema de *feedback*, o que ajuda as pessoas a escolherem os serviços por meio de publicações de suas experiências. (AHMED; BURT; ROLAND, 2014).

No Brasil, um importante espaço de controle social e de viabilização da experiência dos pacientes são os Conselhos de Saúde, inseridos na Atenção Primária à Saúde, a participação da comunidade é importante para o enfrentamento das fragilidades da comunidade e são indicadores para os gestores em saúde e indutor de políticas sociais. É evidentemente um direito conquistado que impacta de forma favorável na vida dos usuários com conhecimento, empoderamento e conscientização (JUNGLOS *et al.*, 2019).

Ficou evidenciado portanto, tratar-se de um componente do quadro geral de saúde de uma população e que propõem um amadurecimento de gestões nos processos de saúde, com melhoria dos cuidados. É elevado o número de evidências que demonstram que a experiência positiva do paciente está diretamente ligada aos melhores resultados de saúde, com as melhores evidências clínicas e reconhecimento do hospital. Ademais, o envolvimento dos pacientes e familiares como autores de seu cuidado levou a resultados importantes nas organizações de saúde, tais como, melhores índices de segurança do paciente, maior eficácia clínica e reconhecimento do hospital (ZHANG; LI; LEI, 2020).

Os estudos também destacaram a importância de compreender as diferenças entre os conceitos de satisfação e experiência do paciente. A satisfação é uma maneira subjetiva e a experiência uma ferramenta de mensuração das medidas dos modos individuais dos pacientes e das suas preferências. Pode-se dizer que a satisfação é uma avaliação do paciente conforme os cuidados prestados e a experiência as interações com os serviços em saúde (AHMED; BURT; ROLAND, 2014; LARSON *et al.*, 2019)

As medições de experiência do paciente podem ser efetivas por meio de diferentes ferramentas, sendo as pesquisas o método mais utilizado. Entretanto, pode ser realizada também por meio de questionários estruturados, porém esses não permitem qualificar a experiência do paciente com todas as suas dimensões pois não é composta de todos os aspectos (GUALANDI *et al.*, 2019)

Apesar das pesquisas serem o método tradicional foi observado que aqueles pacientes que ofertam sua opinião quando não são solicitados podem fornecer um *feedback* mais rico e quando solicitados os comentários podem estar sugestivos de eventos de baixa probabilidade, mas podem expressar os extremos de atendimentos seja ele bom ou ruim (GREAVES *et al.*, 2012)

As medidas quando aplicadas de forma padronizadas são eficazes pois abrangem qualidade técnica de atendimento que geram informações sobre aspectos da qualidade e sendo os pacientes as melhores e únicas fontes capazes de avaliar o grau do atendimento como

respeitoso e responsivo às suas necessidades, levando em consideração os aspectos do cuidado centrado no paciente (ANHANG *et al.*, 2014).

Por serem consideradas como o pilar da qualidade ela implica diretamente na prestação de um cuidado humanizado e empático nos serviços de saúde e alinha-se a demais melhorias, bem como as taxas de segurança do paciente e de eficácia clínica, além de ser um indicador que somado aos demais traz maior robustez ao processo de avaliação da qualidade do cuidado prestado nos sistemas de saúde (DOYLE; LENNOX; BELL, 2013; MANARY *et al.*, 2012).

Mensurar essa experiência foi avaliada como altamente eficaz para fornecer informações relevantes acerca da qualidade do cuidado, além de incluir o envolvimento do paciente. Essas medidas por sua vez, foram relacionadas não somente como forma de buscar melhores resultados, mas também captar a avaliação dos cuidados prestados em saúde. Os pesquisadores descreveram a necessidade de ferramentas que melhorem a abrangência de medir a complexidade do atendimento hospitalar sendo as pesquisas o principal método para medir a experiência do paciente (BEATTIE *et al.*, 2015; MANARY *et al.*, 2013; WIIG *et al.*, 2013).

Ao avaliar, mensurar e monitorar os cuidados em saúde esse requer muitos desafios não devendo ser os fatores avaliados isoladamente e sim em um contexto geral em que engloba a experiência a cargo do Núcleo de Vigilância Epidemiológica. Essa medição possibilita intervir na tomada de decisões de melhorias e as medidas adequadas devem considerar os modelos mais atualizados de cuidados para uma efetiva captação de fatores. Para tanto, faz-se necessário como um benefício do sistema um paciente engajado no cuidado e comprometido com sua saúde tanto na adesão dos cuidados como no compartilhamento de informações o que influencia de forma benéfica a sua saúde (LAVELLA; GALLA, 2014)

Como forma de melhoria na qualidade dos ambientes de saúde, foi descrito que as medidas de experiência relatadas pelo paciente (*Patient-Reported Experience Measures - PREMs*) são apresentadas por meio de uma iniciativa que deixam as práticas de saúde mais humanizadas. Essas, por sua vez, produzem um indicador de qualidade quando expressamente analisada de forma correta. Entretanto, a existência de algumas barreiras como a falta de compreensão e conhecimento, baixa especificidade dos resultados obtidos e um tempo maior de *feedback*, podem tornar esse método não viável, o que inviabiliza mudanças na prática (GLEESON *et al.*, 2016).

A execução das medidas de *PREM's* possibilita evidenciar melhorias na experiência do paciente, sendo que as mais citadas foram: mudanças nos processos de admissão, tempo de espera e produção de materiais educativos, possibilitando mudanças capazes de impactar na experiência (GLEESON *et al.*, 2016).

Além dessas, outra ferramenta que pode ser usada para mensurar a experiência é o questionário *Hong Kong Inpatient Experience Questionnaire (HKIEQ)*, desenvolvido para concentrar os feedbacks dos pacientes sobre “o que eles experimentaram durante a internação” em cuidados hospitalares em Hong Kong. É uma ferramenta validada e confiável para realizar a primeira pesquisa de referência em pacientes que usaram recentemente os serviços de internação. O questionário é composto por questões fechadas, com exceção da segunda fase em que o paciente é convidado a comentar com suas próprias palavras sobre os aspectos que foram bons no seu atendimento (ANDRES *et al.*, 2019).

Como estratégia de avaliação do cuidado foi mencionado o *Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS)*, iniciativa apoiada pela *Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)*. É um programa de iniciativa pública e privada que desenvolve pesquisas padronizadas das experiências dos pacientes que obtiveram atendimento ambulatorial. As áreas abordadas pelo CAHPS são: a facilidade do paciente em obter as informações pertinentes por um plano de saúde, pontualidade do serviço, e a velocidade e precisão dos processamentos. Os resultados dessa iniciativa mostraram que as experiências dos pacientes são aspectos importantes do cuidado e os usuários cada vez mais interessados em entender os processos (GROB *et al.*, 2019)

Os inquéritos podem ser usados para avaliar a experiência com auxílio de questionários postais com abrangência ampla que envolvem o acesso e o tempo de espera, disponibilização de informações, comunicação com profissionais de saúde, ambiente físico, apoio ao autocuidado e qualidade de vida. São usadas amostras probabilísticas e aqueles pacientes que revelam as melhores avaliações tem respostas efetivas ao tratamento. Ainda existem algumas barreiras que impedem uma avaliação positiva como serviços fragmentados e mal elaborados (COULTER *et al.*, 2014)

A Aliança Mundial pela Segurança do Paciente, é outra ação de avaliação que tem o propósito de garantir engajamento e voz ao paciente em prol de sua segurança nas unidades de saúde. É um importante desfecho para avaliação da qualidade, reduzindo riscos e danos desnecessários até um mínimo aceitável. Apesar das ações positivas da aliança é notório que não foi identificado o estimo dessa prática por parte dos profissionais (COSTA *et al.*, 2020).

Nesse processo, o engajamento dos pacientes é um ponto importante para os serviços de saúde e isso inclui o compartilhamento de suas experiências, abordagens que envolva os pacientes, treinamento com equipe com a clareza de papéis e objetivos, fornecimento de um sistema de *feedback* e liderança. O nível do envolvimento do paciente e os dados fornecidos

são fontes de mudanças tendo como resultado uma experiência que seja satisfatória ao paciente (BOMBARD *et al.*, 2018).

Para que existam mudanças significativas nas organizações de saúde é necessário que esses dados sejam uma fonte de mudanças o que resulta em uma criação de experiência que seja memorável ao paciente como um conjunto de sentimentos únicos e sendo os hospitais capazes de interagir na melhora da qualidade do atendimento. É notório que uma boa experiência significa que os cuidados em saúde atenderam às expectativas do indivíduo (LEE, 2017).

Uma prática utilizada que avalia o desempenho hospitalar de acordo com seus padrões de qualidade é a acreditação hospitalar. Quando se tem uma certificação bem-sucedida, significa que um mínimo foi alcançado refletindo no aumento da qualidade. Os resultados indicam que a acreditação é uma atividade por vezes, obrigatória para o fortalecimento do cuidado e aqueles que possuem certificações tem melhores evidências com envolvimento e experiência dos pacientes (ANDRES *et al.*, 2019; COSTA *et al.*, 2020)

Desse modo, os estudos desenvolvidos com o objetivo de melhorar a experiência do paciente, devem ser baseados em atividades que associe a satisfação e os resultados em saúde e que avalie os efeitos de novos modelos de prestação de cuidados. As medidas devem ser mais bem estruturadas para proporcionar informações e avaliações justas e eficazes (MANARAY *et al.*, 2013).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio da análise dos 27 artigos evidenciou-se que a experiência do paciente é um dos indicadores importante para avaliação do cuidado e que pode ser definida como um conjunto de interações, percepções durante o momento do cuidado, levando em considerações suas preferências e incluindo os seus familiares e o paciente no centro do cuidado prestado. As experiências evidenciam nos serviços de saúde os melhores resultados em saúde, qualidade e segurança do paciente e ao mesmo tempo apontam as lacunas que devem ser consideradas para melhorias.

É importante medir e avaliar essa experiência por meio de pesquisas, inquéritos, questionários. Diante disso, os serviços de saúde podem promover as melhorias no cuidado, proporcionar profissionais capacitados, escuta qualificada e tratamento efetivo. Quando as medidas e estratégias tem seus dados interpretados de maneira efetiva, podem promover maiores qualidades nos serviços, identificação e correção de problemáticas e melhores cuidados a serem prestados.

Definir e identificar as estratégias de mensuração da experiência do paciente se faz importante, devido ao engajamento do paciente, suas preferências e a necessidade de serviços de saúde mais tecnológicos e que apoiem as práticas voltadas as melhores evidencias em saúde baseado nos relatos dos maiores usuários dos sistemas, os pacientes. Dessa forma, a temática deve ser cada vez mais explorada em busca de uma definição em comum e avanços nos instrumentos de avaliação.

REFERÊNCIAS

- AHMED, F.; BURT, J.; ROLAND, M. Measuring Patient Experience: Concepts and Methods. **The Patient - Patient-Centered Outcomes Research**, v. 7, n. 3, p. 235–241, 2014. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24831941/> Acesso em: 13 nov 2022.
- ANDRES, E. B. et al. Can hospital accreditation enhance patient experience? Longitudinal evidence from a Hong Kong hospital patient experience survey. **BMC Health Services Research**, v. 19, n. 1, 2019. Disponível em: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-4452-z#:~:text=While%20hospital%20accreditation%20has%20not,exercise%20may%20enhance%20patient%20experience.> Acesso em: 13 nov 2022.
- ANHANG PRICE, R. et al. Examining the Role of Patient Experience Surveys in Measuring Health Care Quality. **Medical Care Research and Review**, v. 71, n. 5, p. 522–554, 15 jul. 2014. Disponível: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4349195/> Acesso em: 13 nov de 2022.
- BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Pacientes pela segurança do paciente em serviços de saúde: Como posso contribuir para aumentar a segurança do paciente? Orientações aos pacientes, familiares e acompanhantes / Brasília, 2017. Disponível em: https://segurancadopaciente.com.br/wp-content/uploads/2017/08/GUIA_SEGURANA_PACIENTE_ATUALIZADA-1.pdf. Acesso em: 23 mai 2022.
- BRASIL. Lei Nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18080.htm. Acesso em: 24 mai 2022.
- BACKES, D.S; LUNARDI Filho, W.f; LUNARDI, V.L. Humanização hospitalar: percepção dos pacientes. **Acta Scientiarum. Health Sciences**, Maringá, v. 02, n. 27, p. 103-107, 2005. Disponível em: <http://repositorio.furg.br/handle/1/1580>. Acesso em: 10 abr 2022.
- BEATTIE, M. et al. Instruments to measure patient experience of healthcare quality in hospitals: a systematic review. **Systematic Reviews**, v. 4, n. 1, 23 jul. 2015. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26202326/>. Acesso em: 14 nov 2022
- BYRNE J.A. Improving the peer review of narrative literature reviews. **Res Integr Peer Rev.** v.1, n.12, 2016. Disponível em: <https://researchintegrityjournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s41073-016-0019-2> Acesso em: 06 jun 2022.
- BOMBARD, Y. et al. Engaging patients to improve quality of care: A systematic review. **Implementation Science**, v. 13, n. 1, p. 1–22, 26 jul. 2018. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30045735/> Acesso em: 14 nov 2022.
- COSTA, D. G. DA et al. Patient experience in co-production of care: perceptions about patient safety protocols. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 28, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/n773ypFVK4kS99w7fTGRH6y/abstract/?lang=en#>. Acesso em: 13 nov 2022

COULTER, A. et al. Collecting data on patient experience is not enough: they must be used to improve care. **BMJ**, v. 348, n. mar26 1, p. 01-04, 26 mar. 2014. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24671966/> Acesso em: 21 nov 2022.

DOYLE, C.; LENNOX, L.; BELL, D. A Systematic Review of Evidence on the Links between Patient Experience and Clinical Safety and Effectiveness. **BMJ Open**, v. 3, n. 1, 2013. Disponível em: <https://bmjopen.bmj.com/content/3/1/e001570>. Acesso em: 15 out 2022.

FERTONANI, H.P *et al.* Modelo assistencial em saúde: conceitos e desafios para a atenção básica brasileira. **Ciência e Saúde Coletiva**, v. 20, n. 6, p. 1869-1878, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/ZtnLRysBYTmdC9jw9wy7hKQ/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 1 mai 2022.

FITZSIMONS, Bev; CORNWELL, Jocelyn. What can we learn from patients' perspectives on the quality and safety of hospital care? **Bmj Qual Safety**, n. 27, p. 671-672, 2018. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29622572/>. Acesso em: 12 abr 2022.

GABRIEL, C.S *et al.* Perspectiva dos Enfermeiros Brasileiros sobre o Impacto da Acreditação Hospitalar. **Enfermería Global**, n. 49, p. 395-407, 2017. Disponível em: https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n49/pt_1695-6141-eg-17-49-00381.pdf. Acesso em: 23 abr. 2022.

GASPARYAN, A.Y *et al.* Writing a narrative biomedical review: considerations for authors, peer reviewers, and editors. **Rheumatol Int**, v. 31, p. 1409-1417, 2011. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21800117/>. Acesso em: 6 jun. 2022.

GLEESON, H. *et al.* Systematic review of approaches to using patient experience data for quality improvement in healthcare settings. **Bmj Open**, n. 6, p. 01-11, 2016. Disponível em: <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/6/8/e011907.full.pdf> Acesso em: Acesso em: 10 abr 2022.

GRAÇAS, E.M. A Experiência Da Hospitalização Uma Abordagem Fenomenológica. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 21, n. 1, p. 21-26, 1997. Disponível em: <https://cdn.publisher.gn1.link/reme.org.br/pdf/v1n1a05.pdf> Acesso em: 12 abr 2022.

GREAVES, F. et al. Associations between internet-based patient ratings and conventional surveys of patient experience in the English NHS: an observational study. **BMJ Quality & Safety**, v. 21, n. 7, p. 600–605, 20 abr. 2012. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22523318/> Acesso em: 21 nov 2022.

GUALANDI, R. et al. Exploring the hospital patient journey: What does the patient experience? **PLOS ONE**, v. 14, n. 12, p. 01-15, 5 dez. 2019. Disponível em: <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0224899&type=printable>. Acesso em: 13 nov 2022.

GUASTELLO, S.; JAY K. Improving the patient experience through a comprehensive performance framework to evaluate excellence in person-centred care. **BMJ Open Quality**, n. 8, p. 01-07, 2019, Disponível em: <https://bmjopenquality.bmj.com/content/bmjqir/8/4/e000737.full.pdf>. Acesso em: 15 abr 2022.

GROB, R. et al. What Words Convey: The Potential for Patient Narratives to Inform Quality Improvement. **The Milbank Quarterly**, v. 97, n. 1, p. 176–227, mar. 2019. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30883954/>. Acesso em: 20 nov 2022.

HEALTH FOUNDATION – PROQUALIS. Simplificando o cuidado centrado na pessoa. Disponível em: <https://proqualis.net/sites/proqualis.net/files/Simplificando-o-cuidado.pdf>. Acesso em: 01 mai 2022.

HEALTH FOUNDATION. Helping Measure Person-Centred Care. 2014. Disponível em: <https://www.health.org.uk/publications/helping-measure-person-centred-care>. Acesso em: 01 mai 2022.

INNOCENZO, M.D; ADAMI, N.P; CUNHA, I.C.K.O. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 1, n. 59, p. 84-88, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/RWDnYnsD74zkJZJBqBdsRrL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 05 mai 2022.

JUNGLOS, C. et al. Motivações, Importância, Desafios E Perspectivas Do Controle Social Em Saúde. **Cogitare Enfermagem**, v. 24, 12 dez. 2019. Disponível em: <file:///C:/Users/user/Downloads/66874-278377-1-PB.pdf>. Acesso em: 09 dez 2022.

LAVELA SL, Gallan AS. Evaluation and measurement of patient experience. **Patient Experience Journal**, v.1, n.1, p. 28-36, 2014. Disponível em: <https://pxjournal.org/journal/vol1/iss1/5/>. Acesso em: 12 nov 2022.

LARANJO, L. Cuidados de saúde centrados na pessoa e tecnologias de informação e comunicação: perspectivas atuais e futuras. **Ver Port Med Geral Fam**. vol. 31, p. 372-374, 2015. Disponível: <https://www.rpmgf.pt/ojs/index.php/rpmgf/article/view/11621/11232>. Acesso em: 06 mai 2022.

LARSON, E. et al. When the patient is the expert: measuring patient experience and satisfaction with care. **Bulletin of the World Health Organization**, v. 97, n. 8, p. 563–569, 28 maio 2019. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6653815/> Acesso em: 14 nov 2022.

LEE, D. A model for designing healthcare service based on the patient experience. **International Journal of Healthcare Management**, v. 12, n. 3, p. 180–188, ago. 2017. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/318831600_A_model_for_designing_healthcare_service_based_on_the_patient_experience Acesso em: 14 nov 2022.

MACIEL, D.O *et al.* Percepções De Pacientes Adultos Sobre A Unidade De Terapia Intensiva. **Enferm. Foco**, S.I, v. 1, n. 11, p. 147-152, 01 jan. 2019. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/2071/720>. Acesso em: 14 mai 2022.

MANARY, M. P. et al. The Patient Experience and Health Outcomes. **New England Journal of Medicine**, v. 368, n. 3, p. 201–203, 17 jan. 2013. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23268647/>. Acesso em: 12 nov 2022.

NHS, Institute for Innovation and Improvement: **The patient experience book**, 2013. Disponível em: <https://www.england.nhs.uk/improvement-hub/wp-content/uploads/sites/44/2017/11/Patient-Experience-Guidance-and-Support.pdf>. Acesso em: 20 mai 2022.

National Institute for Health and Care Excellence, NICE guideline. Patient experience in adult NHS services: improving the experience of care for people using adult NHS services, 2012. Disponível em: <https://www.nice.org.uk/guidance/cg138>. Acesso em: 20 mai 2022.

NETO, J.B.F. A Transição do Modelo Assistencial. **Rev. Bras. Geriatr. Gerontol**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 4, p. 565-566, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbga/a/DYxr7PXm5d9xcsy7zby8syh/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 01 mai 2022.

OBEN, P. Understanding the Patient Experience: A Conceptual Framework. **Journal of Patient Experience**, vol 7, n° 6, p. 906-910. Disponível em: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7786717/pdf/10.1177_2374373520951672.pdf. Acesso em: 01 mai 2022.

O'HARA, J.K *et al.* What can patients tell us about the quality and safety of hospital care? Findings from a UK multicentre survey study. **BMJ Qual Saf**, v. 27, p. 673-682, 2018. Disponível em: <https://qualitysafety.bmj.com/content/qhc/27/9/673.full.pdf>. Acesso em: 01 mai 2022.

Organização Nacional de Acreditação (ONA) (internet). Acesso em: 10 de abril de 2022. Disponível em: <https://www.ona.org.br/acreditacao/o-que-e-acreditacao#>. Acesso em: 01 mai 2022.

PARK, S. *et al.* What Factors Affect Patient Perceptions on Their Hospital Experience? **Hospital Topics**. Florida, p. 2-8, 2020. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/loi/vhos20>. Acesso em: 30 nov. 2021.

PASCHE, D.F; PASSOS, E.; HENNINGTON, E.A. Cinco anos da Política Nacional de Humanização: trajetória de uma política pública. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 11, n. 16, p. 4541-4548, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/hcgHbs6rBMNdsSww7PFbfhz/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 01 mai 2022.

PROENÇA, M.O; AGNOLO, C.M.D. Internação em Unidade de Terapia Intensiva: percepção de pacientes. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 2, n. 32, p. 279-286, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/X3CHfh8XvrdM6CSV7vgW3ct/?lang=pt#:~:text=Assim%2C%20a%20interna%C3%A7%C3%A3o%20em%20UTI,relacionado%20com%20a%20morte%20eminente>. Acesso em: 30 nov. 2021.

RODRIGUES, K.C. A era da experiência dos pacientes. **Gv Executivo**, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 17-19, 01 jan. 2019. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/issue/view/4297/2296>. Acesso em: 30 nov 2021.

WIIG, S. *et al.* Investigating the use of patient involvement and patient experience in quality improvement in Norway: rhetoric or reality? **BMC Health Services Research**, v. 13, n. 1, 6 jun. 2013. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23742265/>. Acesso em: 12 nov 2022.

WOLF, Jason A. *et al.* Defining Patient Experience. **Patient Experience Journal**: Vol. 1, Nº 03, p. 7-19, abril 2014. Disponível em: <https://pxjournal.org/journal/vol1/iss1/3>. Acesso em: 01 mai 2022.

ZHANG, Y.; LI, Q.; LIU, H. From patient satisfaction to patient experience: A call to action for nursing in China. **Journal of Nursing Management**, v. 28, n. 2, p. 450-456, mar. 2020. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jonm.12922>. Acesso em: 13 nov 2022.