



SINTOMA'24

PARCERIA **soho**
society of hematologic oncology

APOIO
INSTITUCIONAL

bp Educação
e Pesquisa

Grand Round: Experiência do Paciente Onco-Hematológico

Os indicadores refletem a visão do paciente nas instituições de saúde?

Palestrante: Nancy Yamauchi

A visão do paciente passa pelas lentes da sua **experiência**, que é única, singular



Experiência do Paciente

É o que a pessoa **vivencia** na sua **JORNADA** de enfrentamento para suprir suas necessidades de saúde e envolve todas as dimensões (física, emocional, espiritual e social).

Cada indivíduo atribui significados pessoais a cada uma destas dimensões, que **precisam ser compreendidas pelos profissionais de saúde.**

“Uma boa experiência do paciente compreende o paciente se sentir acolhido, envolvido e ser entendido **no que é importante para ele.**”

Rodrigues KC. Experiência do paciente: Como criar, implementar e gerir bem um programa de excelência em experiência de pacientes. São Paulo: Patient Centricity Books. 2023.

É o que esta instituição fez o paciente/cliente **sentir, ao longo da jornada, não só em uma interação isolada.**

É o que fica na memória dele, o que ele se lembra ao recordar o que vivenciou ao utilizar a sequência de serviços e atendimentos da instituição.

95% do que fica na memória humana é de origem emocional. Só 5% é de fundo racional.





❑ Adotar métodos mistos (quali – quanti), privilegiando **abordagens qualitativas (dados descritivos)**

❑ **Saber OUVIR**, tendo sensibilidade para identificar constructos, conceitos e fenômenos

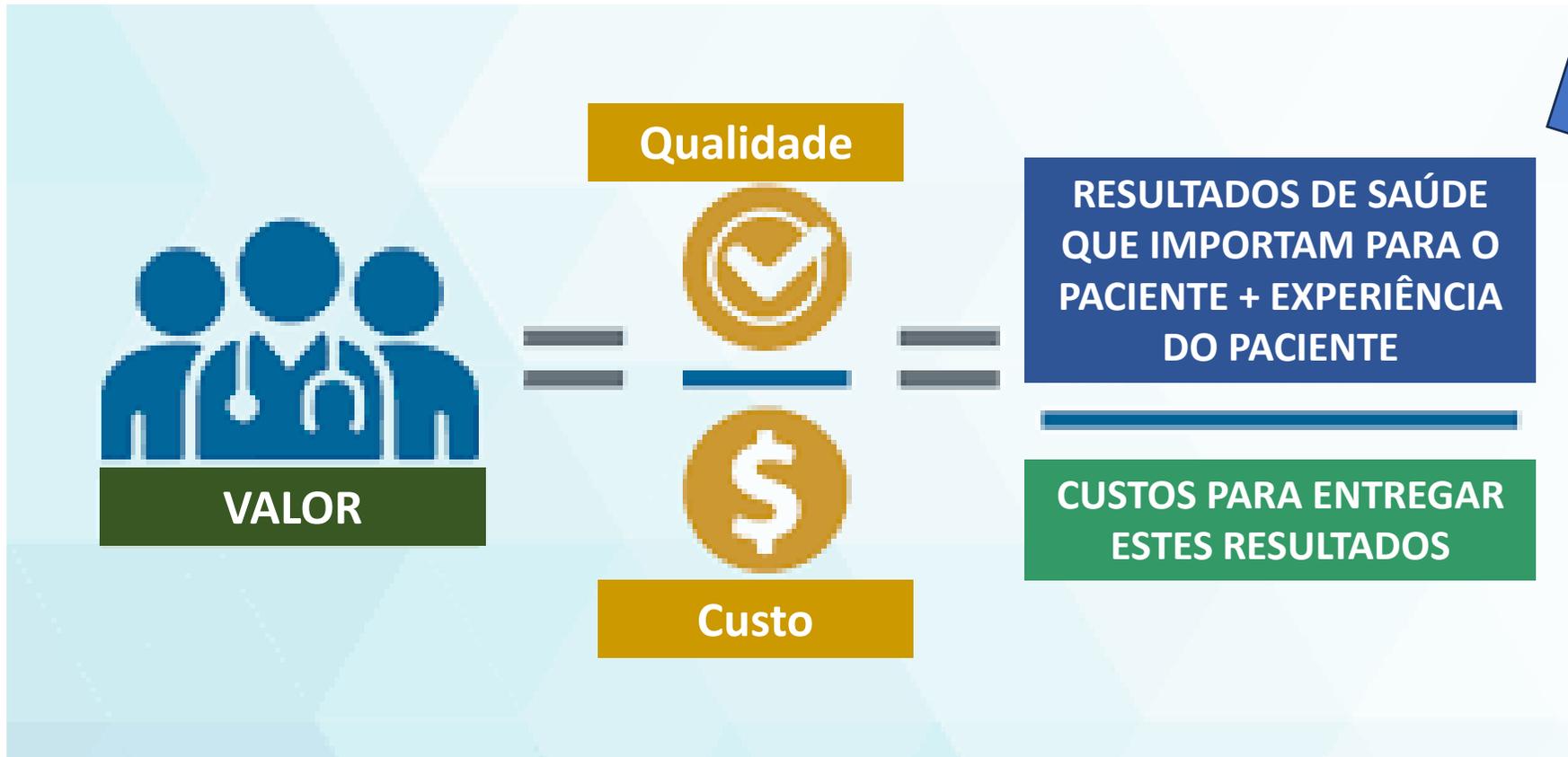
❑ **Facilitar o acesso** aos canais de comunicação



Satisfação x Experiência



O cuidado baseado em valor



Fonte: Porter, Michael E.; Teisberg, Elizabeth O. Redefining Health Care: Creating value-based competition on results. Harvard Business School Press. Boston: 2006.

Resultados reportados pelo paciente

PREM

Experiência
do paciente



Desfechos clínicos
ampliados

PROM

Exemplo: Comunicação com os profissionais, compreensão das orientações, controle da dor, tempo de espera, limpeza etc.

Exemplo: Indicador de autonomia nas atividades de vida diárias, funcionalidade, efeitos do tratamento, qualidade de vida etc.

Transforme a maneira de apresentar os indicadores

Após apresentar gráficos, tabelas, entre outras ferramentas numéricas e estatísticas, apresente dados extraídos de narrativas, que descrevam como os cuidados e serviços foram prestados e como impactaram a experiência proporcionada ao paciente, retratando a sua visão, a sua VOZ.



Valorizar a dimensão simbólica

O essencial
é invisível
aos olhos.

Antoine de Saint-Exupéry

Antoine de Saint-Exupéry





OBRIGADA!

Nancy Yamauchi



- Docente da Escola de Experiência do Paciente
- Consultora e Pesquisadora da Patient Centricity Consulting
- Educadora especialista na metodologia Joint Commission International do Consórcio Brasileiro de Acreditação
- Coach de Pontos Fortes certificada Gallup na Viva Seus Talentos
- Facilitadora de Segurança Psicológica de Times
- Docente da FECS/HAOC, Faculdade Unimed, FGV-Executivo e Senac São Paulo