

ID: 318

Estratégia para a gestão da experiência do paciente na Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará

Anyele Caroline Souza de Alcantara¹, Brenda Martins de Moraes¹, Beatriz Tamires Santiago Camelo¹, Maria Leticia de Barros Ribeiro¹, Lidineusa Machado Araujo¹, Maria Helena Cunha Oliveira¹, Regina Celia Ribeiro Bastos²

¹Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Pará.

²Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará.

Introdução: Diversas estratégias têm sido implementadas pelas organizações para medir o grau de satisfação do usuário, especialmente, àquelas certificadas pelo nível de qualidade que apresentam para com o cuidado com os seus pacientes, surgindo, portanto, a experiência do paciente (EP), cuja perspectiva do usuário sobre sua experiência nos serviços é considerada valiosa para mensurar a qualidade. **Objetivo:** Relatar a estratégia de monitoramento das experiências do paciente implementada na Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará (FSCMP) para a gestão da qualidade do cuidado. **Material e Métodos:** Trata-se de um relato de experiência obtido a partir de uma visita técnica realizada na FSCMP através do Hospitur. **Resultados:** Constatou-se que a gestão da EP é realizada através de um questionário de pesquisa de satisfação. Esta ferramenta visa obter as impressões dos pacientes sobre a qualidade do atendimento recebido em várias fases do cuidado hospitalar, abordando aspectos como acolhimento, comunicação, infraestrutura e qualidade do atendimento. O questionário é disponibilizado aos pacientes através de totens digitais, contendo doze perguntas, dispostas em uma escala de satisfação que vai de “muito satisfeito” a “muito insatisfeito”, estes estão alocados em pontos estratégicos dos setores assistenciais para acesso fácil dos pacientes. A gestão das respostas é realizada pelo Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente. A interface do questionário é simples e intuitiva, e a utilização de tablets facilita que os pacientes enviem feedback de maneira rápida e acessível, mesmo durante a internação. Assim, a utilização do questionário digital representa uma abordagem inovadora e eficaz da FSCMP, em sintonia com as práticas de humanização e enfoque no paciente. As informações coletadas ajudam a fundamentar ações voltadas para a melhoria contínua, evidenciando o comprometimento da instituição em proporcionar um atendimento de alta qualidade, considerando ser um serviço certificado ONA 3. **Conclusão:** As pesquisas de satisfação podem auxiliar nesse processo, quando revelam as percepções positivas ou negativas que irão impactar no enfrentamento de desafios como: a alta demanda, recursos limitados e a necessidade de oferecer um atendimento eficaz, equitativo e humanizado à população.

Descritores: qualidade em saúde; satisfação; experiência do paciente.



Copyright Alcantara et al. Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.