

# APLICAÇÃO DO HCAHPS EM HOSPITAL PÚBLICO DE SÃO PAULO - EXPERIÊNCIA DO PACIENTE NO HOSPITAL ESTADUAL DE SAPOEMBA

Raquel Theodora Gomes Michelini, Luciene Antônio de Oliveira Santos, Priscila Caruso Gabriel Brusetti, Jessica Regina Noronha Toneli, Tamara Lima dos Santos Rocha

Nº Protocolo: 398

Eixo temático: Avaliação e Qualidade do Cuidado

Instituição: HOSPITAL ESTADUAL DE SAPOEMBA

## Introdução

A experiência do paciente é um indicador vital para a qualidade dos cuidados de saúde. No Hospital Estadual de Sapopemba (HESAP), a implantação do uso do instrumento HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) torna-se indispensável, possibilitando a análise de dados confiáveis para aprimoramentos dos processos nos episódios de cuidados e impulsionando a satisfação dos pacientes.

## Objetivo

Evidenciar a importância da introdução do instrumento HCAHPS no HESAP, ponderando sua repercussão na melhoria dos cuidados aos pacientes idosos, com a premissa de elevar a satisfação dos pacientes e a qualidade dos serviços prestados.

## Método

Iniciado no 4º trimestre de 2021, a aplicabilidade do instrumento de forma adaptada (14 perguntas norteadoras) pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) aos pacientes inseridos na linha de cuidados a fratura de fêmur em idosos. A análise dos resultados será destacada através das 157 respostas, atingindo nossas metas estabelecidas pelo protocolo.

## Conclusões

A busca por oferecer um atendimento de qualidade e segurança à nossa população vulnerável é a nossa motivação diária institucional. O uso desses resultados propicia o aprimoramento dos processos de cuidado, o processo de comunicação, bem como as alianças institucionais entre o SAU e a equipe assistencial.

## Resultado

No que tange o protocolo de fratura de fêmur, destacamos a importância oferecida à dor é notória a rapidez e a eficiência do atendimento prestado pela equipe, especialmente na comunicação sobre como a dor será tratada (98% dos entrevistados), outro tópico de destaque é clareza das informações fornecidas pela equipe médica e de enfermagem que foi avaliada em 97%, sendo este aspecto crucial para a continuidade do cuidado pós-alta. Salientamos que 92% dos pacientes se mostraram promotores dos nossos serviços (atribuindo notas de 9 a 10) e recomendaram-nos a amigos e familiares quando emergimos perguntas do Net Promoter Score (NPS).



## Referências Bibliográficas

SAIBA COMO APLICAR O HCAHPS E MÉTRICAS CXNOS HOSPITAIS. Track, 2023. Disponível em: <<https://track.co/blog/medir-a-satisfacao-de-pacientes/>> Acesso em: 16, junho de 2023

E-mail: [sau@hesap.org.br](mailto:sau@hesap.org.br) e [raquel.gomes@hesap.org.br](mailto:raquel.gomes@hesap.org.br)



seconciSP/OSS

Salvando vidas. Construindo o Brasil.