

# Estratégia para Melhoria na Adesão da Pesquisa de Experiência do Paciente

## Desfechos clínicos e Experiência do Paciente

**Nº Protocolo:** 413

**Autores:** Maria Luiza Roselline, André de Barros Giannetti, Salua Nazareth Simões Rampaneli, Warley Meireles Santos

**Instituição:** Hospital Regional de Cotia

### Introdução

O HRC busca a melhoria na experiência do paciente e aprimorar a adesão de respostas da pesquisa. É fundamental para avaliar e aplicar os apontamentos dos pacientes. A experiência é o que a pessoa vivencia em todas as dimensões: física, emocional, espiritual e social no momento do enfrentamento da sua condição de saúde, desde o início da sua jornada até as suas perspectivas de futuro.

### Objetivo

Aprimorar o método de envio que possibilite a melhor adesão a pesquisa de experiência do paciente no HRC.

### Método

A pesquisa foi estruturada e adaptada a partir do método utilizado no hcahps - hospital consumer assessment of healthcare providers and systems, por meio do questionário (avaliação do paciente hospitalar relativa aos sistemas e prestadores de cuidados de saúde), e foi composta por 16 questões que possibilitam gerir a experiência do paciente.

Para facilitar sua utilização foi implantada a ferramenta no google forms e para atingir maior número de envios e obter resultados de uma forma simples e objetiva utilizamos o aplicativo whatsapp.

### Resultado

No ano de 2022, foram enviadas 1180 mensagens obtivemos 5,7% (67 respostas). No primeiro trimestre de 2023, com a implantação do recurso auxiliar de extensão de envios de mensagens aumentamos em 64,4% o envio de pesquisas. Na média mensal de 1000 altas atingimos 70% de envios, e obtivemos 276 respostas (média mensal de 92 respostas)



### Conclusões

A tecnologia expandiu o alcance de envios das pesquisas.

Alcançamos maior retorno de pesquisas enviadas e otimização de recursos humanos de 50 horas/mês para 4 horas/mês.

### Referências Bibliográficas

1. Abicalaffe, Cesar Luiz. Experiência do paciente não é a mesma coisa que satisfação 2015. Disponível em: Acesso em: 05 jun. 2023.
2. Hcahps\_hospital survey. 2018. Disponível em: . acesso em: 05 jun. 2023.
3. Duarte, Tomás. Hcahps: o que é e pra que serve?. 2016. Disponível em: . acesso em: 05 jun. 2023

e-mail: [sau@hrc.org.br](mailto:sau@hrc.org.br)



**SECONCI SP/OSS**

Salvando vidas. Construindo o Brasil.