



DA NORMA À EXPERIÊNCIA: O estatuto dos direitos do paciente como marco para a ouvidoria como infraestrutura de governança em saúde

Ana Paula Passos Lacerda da Silva

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim – CEJAM, Ouvidoria, São Paulo SP

Eixo Temático: Sustentabilidade e Ética em Saúde

Introdução

O Estatuto dos Direitos do Paciente consolida direitos de autonomia, consentimento e privacidade, e reconhece uma tendência internacional: a qualidade assistencial passa a ser avaliada também pela experiência do paciente.

No contexto atual de digitalização da saúde, incorporação de inteligência artificial e ampliação das redes sociais como canal de escuta, a experiência humana consolida-se como ativo estratégico para a governança institucional, a segurança assistencial e a reputação organizacional.

Objetivo

Analisar o impacto do Estatuto dos Direitos do Paciente na reconfiguração do papel da Ouvidoria em saúde, de função reativa para infraestrutura estratégica de governança e inteligência institucional, com base em evidências internacionais e na aplicação do Modelo CUIDAR, desenvolvido pelo CEJAM.

Métodos

Estudo de caráter analítico-conceitual, fundamentado em revisão de literatura internacional, com destaque para BMJ (British Medical Journal) e Press Ganey, sobre a relação entre confiança, experiência, segurança do paciente e desempenho organizacional. Foram analisados referenciais como o *Patient Advice and Liaison Service* (PALS/NHS, Reino Unido) e a estrutura de gestão da experiência da Cleveland Clinic (Estados Unidos), considerando escuta, comunicação, resolução e aprendizagem organizacional. A partir desses referenciais, foi estruturado o Modelo CUIDAR — **Conectar, Utilizar, Integrar, Dar retorno, Aprender e Reforçar** a confiança — como iniciativa institucional para transformar manifestações em oportunidades de aprendizagem, melhoria e fortalecimento da confiança. A Lei nº 15.378/2026, que institui o Estatuto dos Direitos do Paciente, surge posteriormente como marco que complementa e reforça princípios já contemplados pelo modelo, especialmente relacionados à informação, participação, segurança, qualidade e direitos do paciente, evidenciando seu caráter antecipatório.

Conclusão

O Estatuto dos Direitos do Paciente posiciona o Brasil em alinhamento com as melhores práticas internacionais em experiência do paciente, transparência e participação. O desafio das instituições de saúde desloca-se da resposta pontual às manifestações para a conversão sistemática dessas informações em inteligência organizacional, inovação e confiança institucional. Modelos estruturados, como o CUIDAR, evidenciam que a gestão da experiência do paciente pode ser conduzida de forma sistemática e mensurável, consolidando a confiança como indicador estratégico de qualidade assistencial.

Resultados

A literatura internacional indica que a confiança entre pacientes e profissionais constitui componente essencial da segurança do paciente, associando-se a maior adesão ao cuidado, fidelização e melhores desfechos assistenciais. A análise comparativa evidenciou que a efetividade da escuta depende de processos estruturados de governança, rastreabilidade, responsabilização e aprendizagem organizacional.

Os resultados demonstraram a viabilidade do Modelo CUIDAR na transformação da voz do paciente em conhecimento estratégico para a gestão da qualidade e melhoria contínua. A implementação antecipada de seus princípios também favoreceu a aderência institucional ao Estatuto dos Direitos do Paciente (Lei nº 15.378/2026), uma vez que práticas relacionadas à escuta, informação, participação, resposta e fortalecimento da confiança já estavam incorporadas ao modelo. Dessa forma, a nova legislação não representou apenas uma demanda adicional de adequação, mas o fortalecimento e a formalização de práticas que a instituição já vinha desenvolvendo, evidenciando o caráter antecipatório e estratégico do modelo.

RESUMO EXECUTIVO DE DADOS: SATISFAÇÃO E RESOLUÇÃO (CUIDAR)

Impacto na Qualidade da Experiência do Paciente



Acesse o trabalho
na íntegra!

