

Relato de Experiência, A Voz do Paciente.

Tipo de Trabalho: Relato de Experiência Exitosa.

Eixo Temático: Ações de Humanização voltada ao paciente e ao colaborador.

Autores: Stenio Prada Mesquita.

Afiliação: Qualidade, Hospital Estadual "Dr. Albano da Franca Rocha Sobrinho". Franco da Rocha, CEJAM, SP, Brasil.

Descritores: Paciente, experiência, relato, comunicação, compreensão.

Introdução: Ouvir a experiência do paciente é fundamental para fornecer cuidados de saúde de alta qualidade e eficazes. Os pacientes são os especialistas em sua própria condição, pois são os únicos que vivem a experiência em primeira mão. Compartilhar suas experiências e perspectivas com os profissionais de saúde pode levar a melhores resultados de tratamento, comunicação mais clara e uma maior compreensão das necessidades e desafios únicos de cada paciente.

Objetivo: Melhorar a compreensão das experiências dos pacientes, entender suas necessidades e preocupações como pessoa e não apenas como paciente, através da Identificação de lacunas no atendimento ou problemas na comunicação entre pacientes e profissionais de saúde.

Método: Entrevista ocorreu no auditório do Hospital Estadual Dr. Albano da Franca Rocha Sobrinho, com a participação dos membros da Comissão de Humanização e gestores das unidades de internação, unidade de tratamento intensivo e emergência, gerentes das áreas médica e enfermagem e diretora geral das unidades CEJAM de Franco da Rocha. O paciente selecionado para relatar sua experiência, foi um paciente que teve uma internação de longa permanência, que passou por várias unidades de atendimento, como, emergência, centro cirúrgico, unidade de tratamento intensivo, unidade de internação e que hoje ainda é paciente do centro de reabilitação.

A entrevista foi realizada aos moldes de um "Talk Show" onde o paciente com o paciente sendo entrevistado pela psicóloga, que é membro da Comissão de Humanização e acompanhando por outro profissional qual o paciente tem forte vínculo por estar fazendo

tratamento no centro de reabilitação. A entrevista contou com perguntas abertas e outras estruturadas para que houve um “bate-bola” entre entrevistado e entrevistador e todo evento teve duração aproximadamente de 1 hora. Toda entrevista foi gravada em vídeo para posterior análise dos pontos fortes e fragilidades relatadas.

Resultados: Através do relato da experiência do paciente foi possível aos presentes que não fizeram parte das equipes de seus cuidados, conhecer a história por trás do motivo de internação, foi possível conhecer o indivíduo além da patologia, e resgatar nos presentes o verdadeiro significado de ser um profissional da saúde.

Discussão: Ouvir o relato de um paciente pode gerar uma série de emoções nos profissionais de saúde, como empatia, compaixão, tristeza, frustração, medo, ansiedade e até mesmo raiva. No entanto, também pode ser uma fonte de motivação e inspiração para os profissionais de saúde. Eles podem sentir-se gratificados por fazer parte da jornada de recuperação do paciente e por serem capazes de ajudar a melhorar sua qualidade de vida.

Conclusão: Em resumo, ouvir o relato de um paciente pode ser uma experiência emocionalmente desafiadora para os profissionais de saúde. Mas que trouxe resultados que não podem ser medidos de maneira tangível, mas que causam emoção e sentimento de autorrealização por ver no relato do paciente como o trabalho dos profissionais da saúde impactam na vida daqueles que são atendidos.

Referências Bibliográficas:

- 1- Bittencourt ALP, Quintana AM, Velho MTAC, Goldim JR, Wottrich LAF, Cherer EQ. A voz do paciente: por que ele se sente coagido? *Psicologia em Estudo* [Internet]. 2013 [citado em 18 abr 2023];18(1):93-101. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pe/a/wCm9rV8NMzyJcWj9MPqZpmQ/?lang=pt>
- 2- Cunha PF, Magajewski F. Gestão Participativa e Valorização dos Trabalhadores: avanços no âmbito do SUS. *Saúde Soc.* [Internet]. 2012 [citado em 18 abr 2023];21(1):71-79. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/5K49v57jyLfvzCc5dCm7ddt/?format=pdf>

3 – Rios IC. Humanização e ambiente de trabalho na visão de profissionais da saúde. Saúde soc. [Internet] 2008 Dez.[citado em 18 abr. 2023];17(4):151-160. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/SPDFw6YXBjx4SzDFbsG8NcS/?lang=pt>

4- Gomes AGA, Carvalho MFO. A perspectiva do paciente sobre a experiência de internação em UTI: revisão integrativa de literatura. Rev. SBPH [Internet]. 2018 Dez [citado em 16 abr. 2023];21(2):167-185. Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582018000200010&lng=pt&nrm=iso

5- Bernardo JMS, Mendes GHS, Lizarelli FL, Roscani MG. Instrumentos para avaliar a experiência do paciente em hospitais: uma revisão de escopo. Gestão & Produção [Internet]. 2022[citado em 17 abr 2023];29:01-24. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1806-9649-2022v29e0821>