

# RELATO DE EXPERIÊNCIA, A VOZ DO PACIENTE

**AUTORES:**

Stenio Prada Mesquita

**UNIDADE DE SAÚDE:**

Qualidade e Educação Permanente, Hospital Estadual "Dr. Albano da Franca Rocha Sobrinho". Franco da Rocha, CEJAM, SP

## 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

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.

## 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

- 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>