

Conceitos e Implementação do Escritório de Experiência do Paciente

Marcelo Alves Alvarenga MD, MSc
Gerente de Experiência do Paciente




**HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS**

Mudanças no Perfil dos Pacientes

CONSUMERISMO



- Acesso à Informação (Websites e Aplicativos)
 - Consumidores Informados, Engajados e Influenciadores
 - Health Literacy (Educação em Saúde)
 - Capacitação para o Auto-Cuidado
 - Modelo de Decisão Compartilhada
-
- 
- Informação e Transparência nas Organizações de Saúde (Publicação dos Resultados Clínicos e Financeiros, Indicadores de Qualidade, Segurança e Satisfação)
 - Os pacientes escolhem os Profissionais e as Instituições, comparam os Tratamentos, os Procedimentos, os Resultados e os Preços

Fonte: Consumer-Driven Health Care: Promise And Performance. James C. Robinson and Paul B. Ginsburg. Health Affairs 28, no. 2 (2009): 272–281.



Mudanças no Perfil dos Pacientes

CONSUMERISMO

Informação - Transparência

Health Care Consumerism: Patients have access to wealth of information

Patients are urged to take active role in their care

September 19, 2015 10:15 PM

Pittsburgh Post-Gazette®
post-gazette.COM



- **Physician Compare**
(www.medicare.gov/physiciancompare)
- **Hospital Compare**
(www.medicare.gov/hospitalcompare)
More than 4,000 Medicare-certified hospitals. There's also information on nursing homes, dialysis facilities and other resources to help consumers.
- **Sites reviewing doctors, dentists and medical facilities:**
 - **Healthgrades** (www.healthgrades.com)
 - **zocdoc** (www.zocdoc.com)
 - **Vitals** (www.vitals.com)
- **Leapfrog** (www.leapfroggroup.org) publishes online hospital safety scores based on adverse events such as infections and surgical errors



E se vocês fossem os pacientes?

Qual o perfil dos profissionais que você escolheria para cuidar de você e de sua família?



Dr. HOUSE



Patch Adams



Experiência no Cuidado

A forma como os Cuidados são prestados é tão importante quanto o próprio Cuidado

Tratamento



Qualidade e Segurança
(Diagnóstico, Tratamento)
Recursos, Tecnologia

Componente Técnico

Relacionamento



Empatia, Interação,
Comunicação, Esclarecimentos,
Cortesia, Gentileza,
Postura Ética

Componente Humano

Experiência no Cuidado



Componente Técnico

+

Humano



Mudanças no Perfil e Expectativas dos Pacientes

Qualidade e Segurança

Relacionamento, Comunicação, Informação e Educação



Expectativas Adicionais:

- Confortidade
- Proximidade
- Agilidade
- Economia
- Conforto
- Prestação de Serviços
- Atenção aos Detalhes

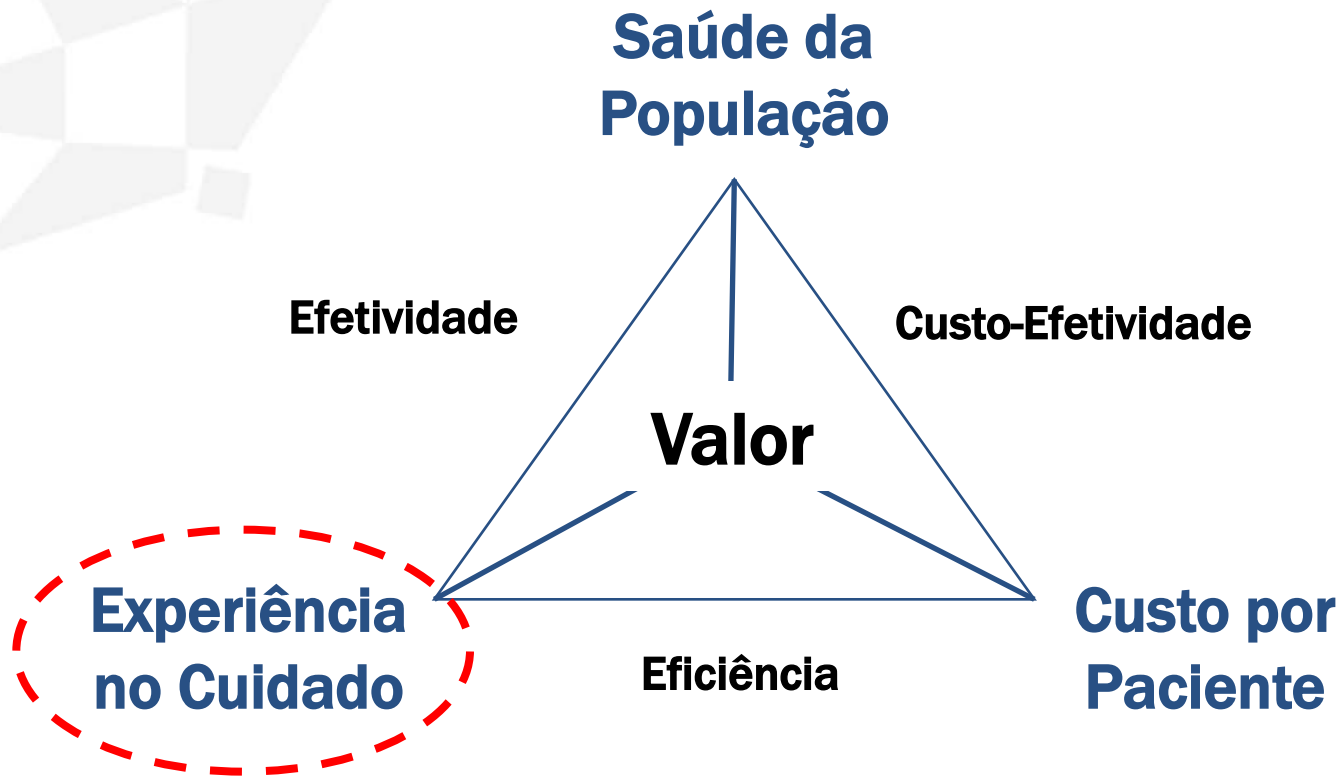
MORE – BETTER – NOW

Fonte: A consumer-driven culture of health: The path to sustainability and growth. The path to sustainability and growth. Deloitte Center for Health Solutions.



Triple Aim CONTEXTO MUNDIAL

O Conceito de “Valor” em Saúde Sustentabilidade das Instituições



Como mensurar a Experiência no Cuidado?

CONTEXTO MUNDIAL

Perspectiva do Paciente (Individual)

Questionários de Satisfação e Experiência do Paciente

HCAHPS, HEDIS, Questionários Locais e Pesquisas de Satisfação

Experiência no Cuidado

Perspectiva de quem entrega o Serviço de Saúde (Instituição)

6 Dimensões da Experiência no Cuidado (IOM)

Segurança, Efetividade, Eficiência,
No Tempo Certo, Consistência, Centrado no Paciente

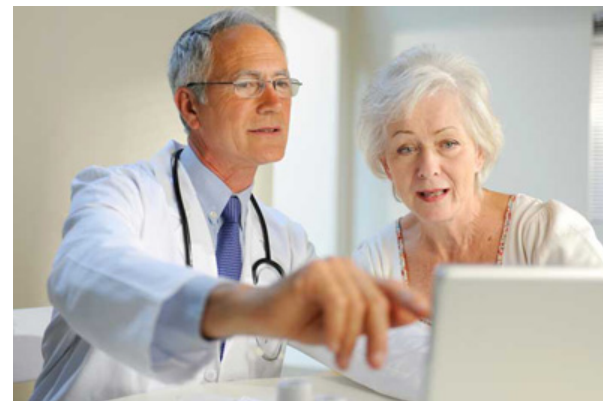
“Atitude de PARCERIA entre os Profissionais de Saúde, os Pacientes e seus Familiares ...

**garantindo que TODAS AS DECISÕES
respeitem as NECESSIDADES, os DESEJOS e as
PREFERÊNCIAS DOS PACIENTES**

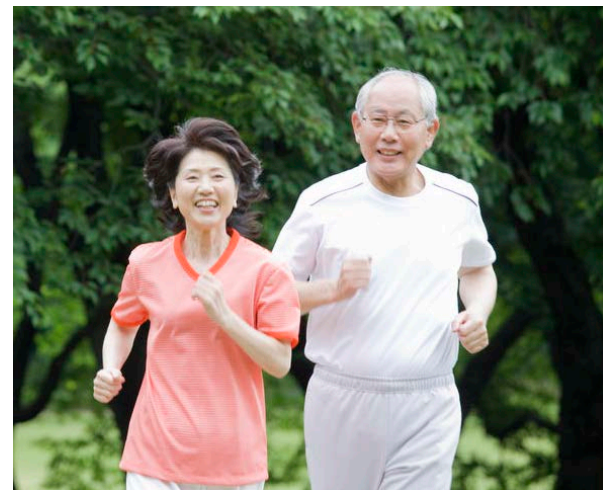
**e que eles recebam EDUCAÇÃO e o SUPORTE que
precisam para TOMAR DECISÕES e
PARTICIPAR DO SEU PRÓPRIO CUIDADO.”**

Educação do Paciente: Ativação x Engajamento

“Ativação do Paciente está relacionada ao conhecimento, habilidades e disposição do paciente para o manejo do seu próprio cuidado.”



“Engajamento do Paciente é um conceito mais amplo, que combina intervenções que visam melhorar a ativação do paciente e promover hábitos positivos.”



Educação do Paciente: Ativação x Engajamento

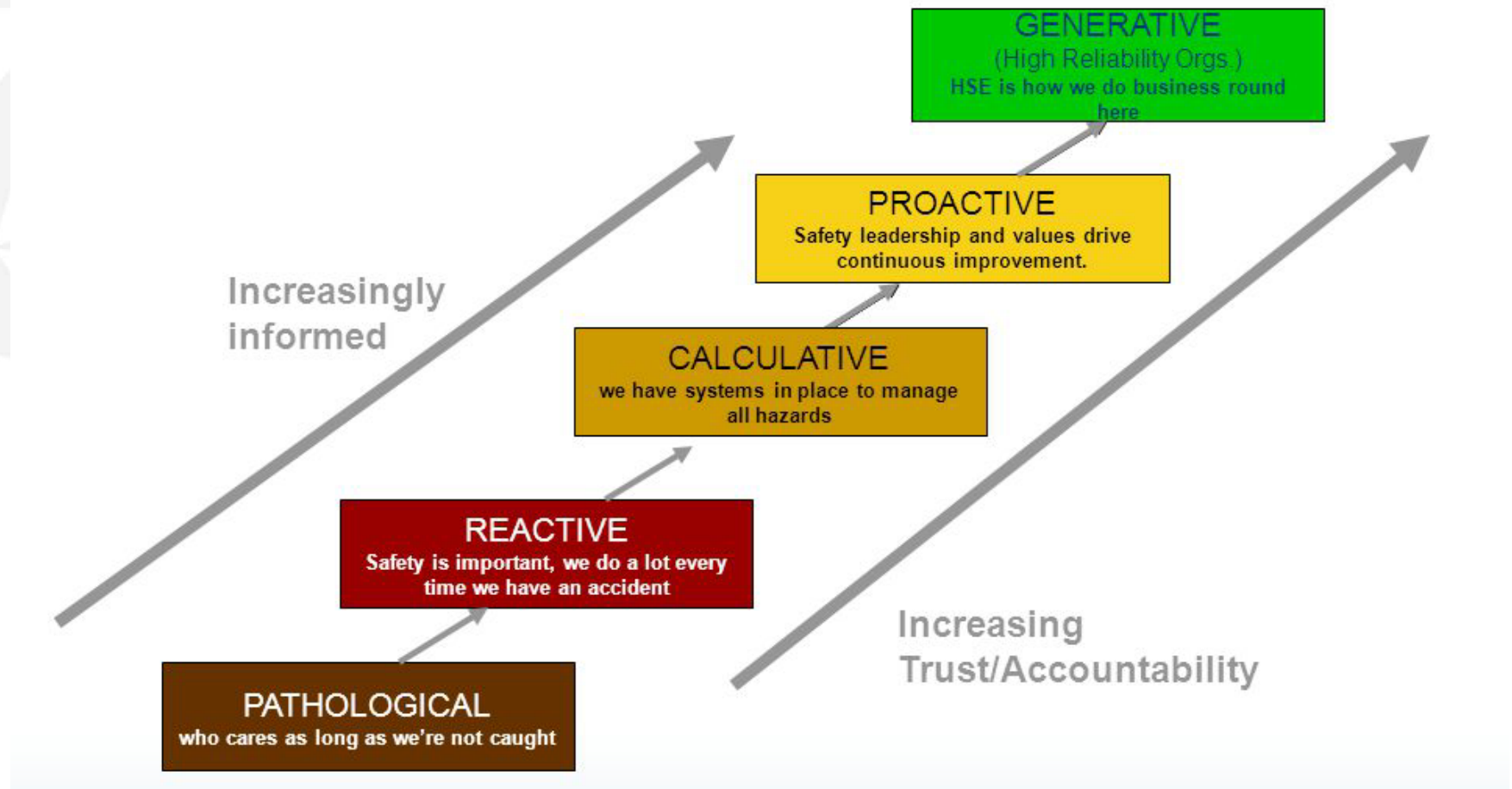


Segurança
Comunicação
Adesão ao Tratamento
Desfechos Clínicos
Satisfação
Experiência



CULTURA DE SEGURANÇA NA SAÚDE

Onde Estamos?



CULTURA JUSTA

Erro

Violação

Sabotagem

Aprendizado

X

Punição



CULTURA DE SEGURANÇA NA SAÚDE

Transparência

Diante de complicações, os profissionais são eticamente obrigados a informar o paciente sobre o evento e suas causas, tomar medidas para recuperar (ou minimizar) os danos e tomar as medidas cabíveis para evitar as recorrências.



INSTITUIÇÕES e PACIENTES como PARCEIROS

Progress Towards Optimal Consumer Engagement

*Minimum Compliance
with Mandate*



*Operating in True Partnership
with Consumers*



DECISÃO

ESCUTA

PARCERIA

Hospital decide sozinho

Espaço para ouvir os Pacientes

Hospital e Pacientes trabalham juntos

O paciente aceita ou reclama (SAC), mas é sempre passivo.

Conselhos tem representantes do Hospital que vem ouvir as criticas e discutir possíveis soluções. Ha uma troca incipiente, pois ainda aborda problemas já existentes.

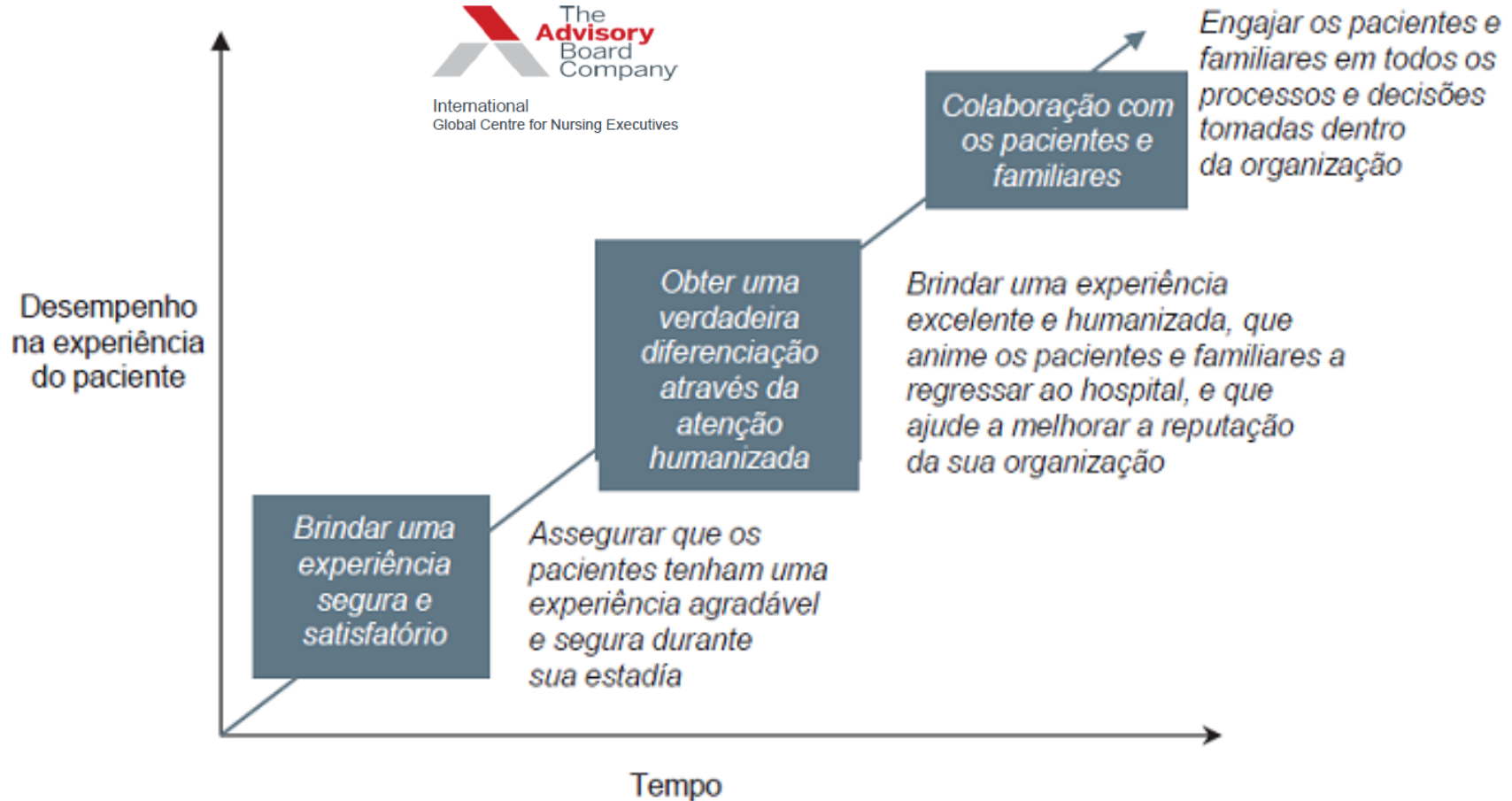
A Instituição utiliza os Conselhos para tomada de decisão, escolhas e revisão de processos, submetendo idéias à discussão efetiva com os pacientes antes de sua implementação.



**HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS**

Experiência do Paciente

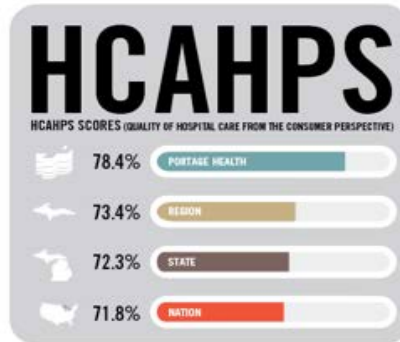
Linha do Tempo x Desempenho



Experiência do Paciente CONTEXTO MUNDIAL



<http://www.healthgrades.com>



Ten Patient Experience Measures

The 27 questions from the survey are rolled up to provide **ten measures**:

- 1 Overall Rating** - How do patients rate the hospital overall?
- 2 Recommendation to Family/Friends** - Would patients recommend the hospital to friends and family?
- 3 Communication With Doctors** - How often did doctors communicate well with patients?
- 4 Communication With Nurses** - How often did nurses communicate well with patients?
- 5 Responsiveness of Hospital Staff** - How often did patients receive help quickly from hospital staff?
- 6 Pain Management** - How often was patients' pain well controlled?
- 7 Communication About Medicines** - How often did staff explain medicines before giving them to patients?
- 8 Cleanliness** - How often were the patients' rooms and bathrooms kept clean?
- 9 Quietness** - How often was the area around patients' rooms kept quiet at night?
- 10 Discharge Information** - Were patients given information about what to do during their recovery at home?



HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS

Experiência do Paciente



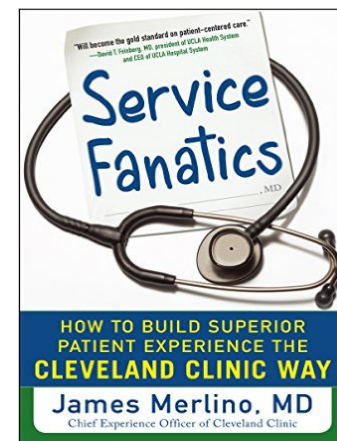
“Como entregamos um cuidado **SEGURO**, de alta **QUALIDADE**, em um ambiente de **SATISFAÇÃO**, visando alcançar um serviço de saúde guiado por **VALOR**.”



Experiência do Paciente é tudo e é de todos, desde o momento que decide ir para a clínica, até a hora de sua alta.

Todos os funcionários são cuidadores e responsáveis.

Foco: Empatia e Comunicação



Experiência do Paciente

Entender o CONTEXTO para então definir a ESTRATÉGIA



Escritório da Experiência do Paciente Como começar?



Elevating the Patient Experience
Advancing Towards Person-Centered Care

The Patient Experience Toolkit

- Cultivating Caregiver Empathy
- Overcoming Universal Process Barriers to a Patient- and Family-Centered Experience
- Diagnosing Institution-Specific Process Barriers



Benchmarking the Patient Experience:
Five Priorities for Improvement

Jason A. Wolf, Ph.D.
Executive Director, The Beryl Institute

<http://www.theberylinstitute.org>

THE BERYL
INSTITUTE
Improving the Patient Experience



The IHI Patient and Family Experience Driver Diagram provides a visual overview of three things:

1. **Aim:** An exceptional patient and family experience
2. **Primary drivers:** Essential actions to achieve the aim
3. **Secondary drivers:** Steps on the path to achieve the primary drivers

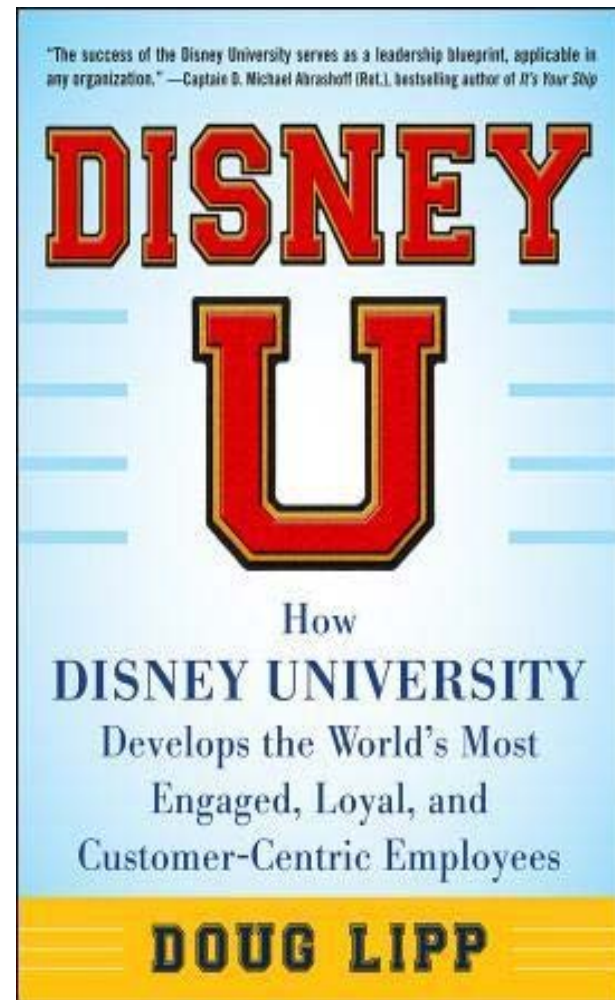
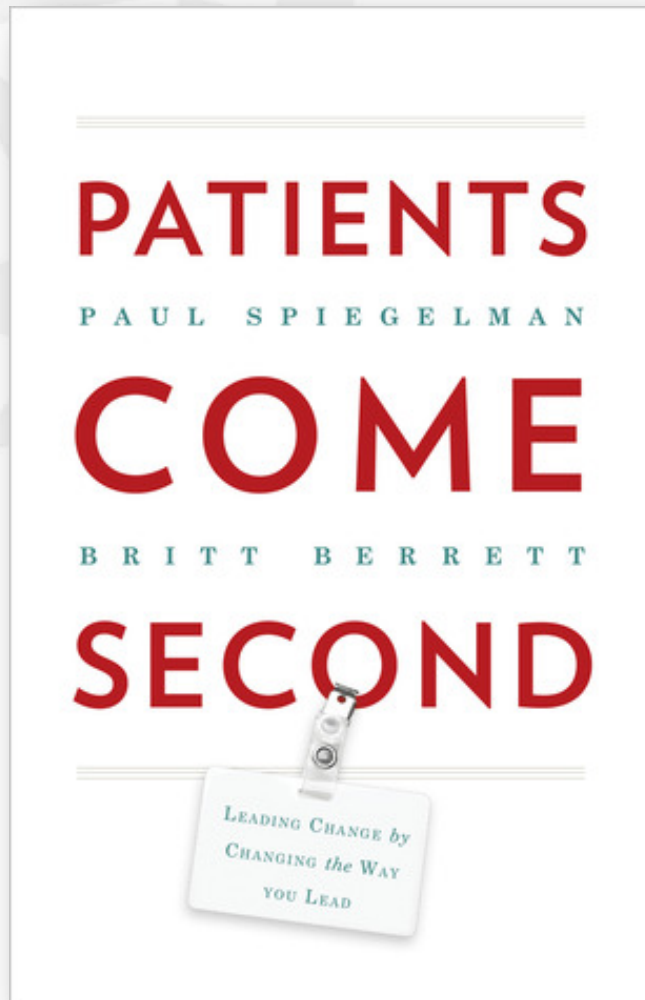
Achieving an Exceptional Patient and Family Experience of Inpatient Hospital Care, IHI 2011



HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS

EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR

O Tema não é novidade na Literatura



Escritório da Experiência do Paciente

ESCOPO DE ATUAÇÃO



Integração das Áreas



Alinhamento Institucional



Gestão da Experiência



Habilidades Comportamentais



Cultura de Segurança e Cuidado Centrado no Paciente



Melhoria Contínua



Escritório da Experiência do Paciente

RESPONSABILIDADES

- **Tradução das Expectativas dos Pacientes** (SAC, Pesquisas de Satisfação e Conselhos de Pacientes) **e dos Colaboradores** (Pesquisa de Clima, Pesquisa de Colaboração entre Áreas, SAC RH, Encontros com as Lideranças)
- **Gestão da Experiência dos Pacientes e dos Colaboradores**
- **Ação Matricial** junto às diversas Áreas da **SBS-HSL** para a **Identificação das Oportunidades**, bem como a **Elaboração e o Acompanhamento dos Projetos de Melhoria**
- **Ações de Engajamento, Capacitação e Reconhecimento** voltadas à Experiência do Paciente e do Colaborador
- **Disseminação de Boas Práticas** voltadas à Experiência do Paciente e do Colaborador
- **Geração de Conhecimento** no tema
- **Envolvimento dos Pacientes nos Projetos de Inovação**



Escritório da Experiência do Paciente

RESPONSABILIDADES

- **Tradução das Expectativas dos Pacientes** (SAC, Pesquisas de Satisfação e Conselhos de Pacientes) **e dos Colaboradores** (Pesquisa de Clima, Pesquisa de Colaboração entre Áreas, SAC RH, Encontros com as Lideranças)
- **Gestão da Experiência dos Pacientes e dos Colaboradores**
- **Ação Matricial** junto às diversas Áreas da **SBS-HSL** para a **Identificação das Oportunidades**, bem como a **Elaboração e o Acompanhamento dos Projetos de Melhoria**
- **Ações de Engajamento, Capacitação e Reconhecimento** voltadas à Experiência do Paciente e do Colaborador
- **Disseminação de Boas Práticas** voltadas à Experiência do Paciente e do Colaborador
- **Geração de Conhecimento** no tema
- Envolvimento dos Pacientes nos Projetos de **Inovação**



Escritório da Experiência do Paciente

PROJETOS

Gestão da Experiência dos Pacientes

- **Revisão dos Canais de Comunicação**
 - Ouvidoria
 - Pesquisas de Satisfação + CRM
 - Conselhos Consultivos de Pacientes
- **Cultura de Oportunidade**
 - Identificação das Oportunidades de Melhoria – Pessoas, Processos e Ambiente
 - Desenho e Acompanhamento dos Projetos
- **Compartilhamento de Boas Práticas**
 - Painel de Satisfação dos Pacientes
 - Relatórios Integrados
 - Indicadores



Canais de Comunicação com os Pacientes



Mídias Sociais

Paciente



Ouvidoria



NPS

Pesquisas de Satisfação



Conselhos Consultivos de Pacientes



Imprensa



Percepções e Feedbacks dos Pacientes

O que fazer quando um paciente nos aponta um problema, uma intercorrência ou uma oportunidade?



- **Análise Imparcial**
(Cultura de Oportunidade de Melhoria)
- **Ações Tratativas / Individuais**
(Service Recovery)
- **Ações Preventivas**
(Evitar Recorrências)

Referência: A Complaint Is a Gift - Recovering Customer Loyalty When Things Go Wrong
By Janelle Barlow and Claus Moller



O Paradigma da Experiência

Pessoas – Processos – Ambiente

1 THE PLACE

.....

2 THE PROCESS

.....

3 THE PEOPLE

.....



Cultura de Oportunidade

Identificação das OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Pessoas – Processos – Ambiente



healthcare
design

The Patient Experience Paradigm

August 3, 2012 by Monte Hoover. Healthcare Design Magazine



HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS

Escritório da Experiência do Paciente

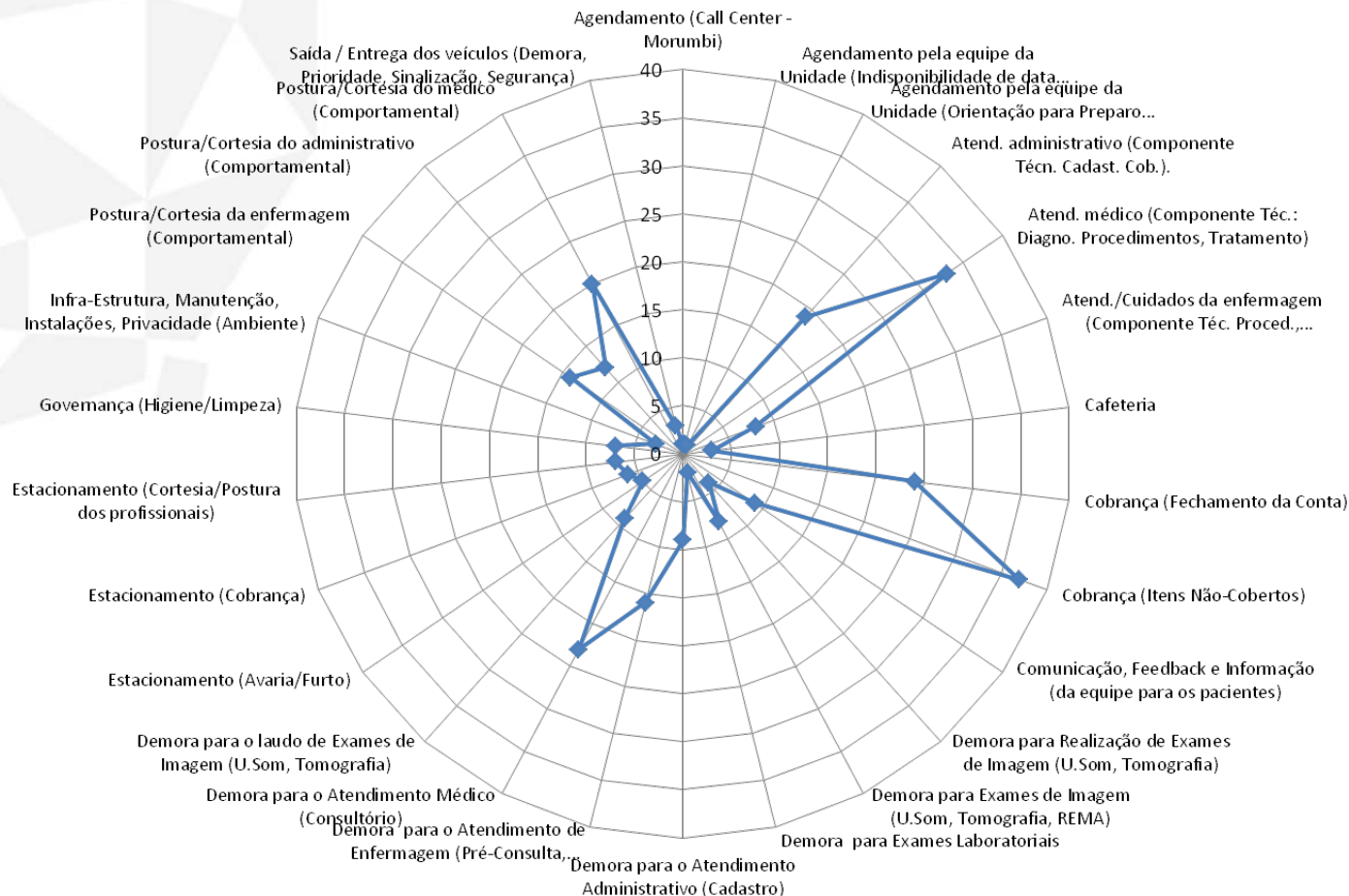
Painel de Satisfação e Gestão da Experiência



Escritório de Experiência do Paciente

Painel de Satisfação e Gestão da Experiência

Unidade XXX - Acumulado 2016



Resultado	jan/15	fev/15	mar/15	abr/15	mai/15	jun/15	jul/15	ago/15	set/15	out/15	nov/15	dez/15
Número de Queixas registradas no SAC	7	20	23	31	29	42	23	24	27	26	24	19
Oportunidades de Melhoria Identificadas pela Área	6	18	23	30	30	41	23	24	26	27	19	17
Total de Passagens UPA	3938	3924	5404	5764	6310	5495						











Escritório de Experiência do Paciente

Painel de Satisfação e Gestão da Experiência

Tendência 2016

1º Bimestre		2º Bimestre		3º Bimestre		4º Bimestre		5º Bimestre		6º Bimestre	
Oportunidade	Ações	Oportunidade	Ações	Oportunidade	Ações	Oportunidade	Ações	Oportunidade	Ações	Oportunidade	Ações
Atend. administrativo (Componente Téc. Cadast. Cob.).	1 e 3	Demora para o Atendimento Médico (Consultório)	1 e 5	Atend. médico (Componente Téc.: Diagno. Procedimentos, Tratamento)	1 e 5	Demora para o Atendimento Médico (Consultório)	1 e 5	Atend. administrativo (Componente Téc. Cadast. Cob.).	1 e 3	Demora para o Atendimento Médico (Consultório)	
Cobrança (Itens Não-Cobertos)	3	Cobrança (Itens Não-Cobertos)	3	Cobrança (Itens Não-Cobertos)	3	Cobrança (Itens Não-Cobertos)	3	Cobrança (Itens Não-Cobertos)	3	Demora para o laudo de Exames de Imagem (U.Som, Tomografia)	
Postura/Cortesia do médico (Comportamental)	1 e 4	Postura/Cortesia do médico (Comportamental)	1 e 4	Atend./Cuidados da enfermagem (Componente Téc. Proced., Medicação)	1 e 5	Atend. médico (Componente Téc.: Diagno. Procedimentos, Tratamento)	1 e 5	Atend. médico (Componente Téc.: Diagno. Procedimentos, Tratamento)	1 e 5	Postura/Cortesia do administrativo (Comportamental)	

Status	Planos de Ação (para as Oportunidades de Melhoria identificadas)	Previsão Conclusão
	1 - Coaching com os novos profissionais do PA e MDP (adm., enferm. e médicos) orientando-os para melhor forma de relacionamento profissional / paciente	Contínuo
	2 - Projeto de implementação de "Walk in Clinic" para os casos de baixa complexidade (revisão do processo de triagem e padrão de prática médica)	Dez/15
	3 - Lean para processo de fechamento de contas no PA, eliminando falhas nas cobranças	Concluído
	4 - Programa de Capacitação em Comunicação e Empatia para Médicos (parceria com o Escritório de Experiência do Paciente)	Dez/16
	5 - Reformulação do processo de gestão de fila e de cuidado dos pacientes do PA, divididos por complexidade ESI	Contínuo

 Concluído
  Em Atraso
  Em andamento



Escritório da Experiência do Paciente

DESAFIOS – GESTÃO DA EXPERIÊNCIA

- **Capturar os Feedbacks dos Pacientes** (Qualitativo e Quantitativo)
- **Integração dos Canais de Comunicação**
- **Cultura de Oportunidade** (Lideranças)
- **Desenho e Acompanhamento dos Projetos** (o que priorizar)
- **Co-criação com os Pacientes/Familiares**
- **Devolver o que foi feito mediante os Feedbacks**
- **Acompanhamento da Percepção dos Pacientes**



Escritório da Experiência do Paciente

RESPONSABILIDADES

- **Tradução das Expectativas dos Pacientes** (SAC, Pesquisas de Satisfação e Conselhos de Pacientes) **e dos Colaboradores** (Pesquisa de Clima, Pesquisa de Colaboração entre Áreas, SAC RH, Encontros com as Lideranças)
- **Gestão da Experiência dos Pacientes e dos Colaboradores**
- **Ação Matricial** junto às diversas Áreas da **SBS-HSL** para a **Identificação das Oportunidades**, bem como a **Elaboração e o Acompanhamento dos Projetos de Melhoria**
- **Ações de Engajamento, Capacitação e Reconhecimento** voltadas à Experiência do Paciente e do Colaborador
- **Disseminação de Boas Práticas** voltadas à Experiência do Paciente e do Colaborador
- **Geração de Conhecimento** no tema
- Envolvimento dos Pacientes nos Projetos de **Inovação**



Escritório da Experiência do Paciente PROJETOS

Ações de Engajamento e Capacitação (Cultura)

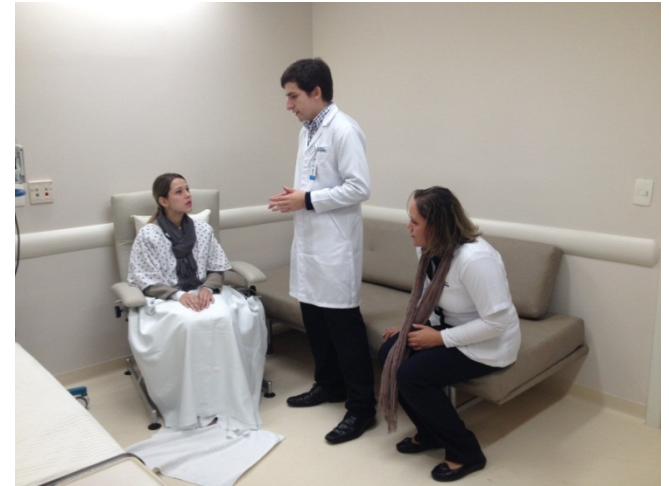
- **EADs + Workshops de Experiência do Paciente (100% Colaboradores)**
Consumerismo, Expectativas dos Pacientes, Conceito de Experiência do Paciente, Jornada do Paciente, Cultura de Qualidade e Segurança, Cultura de Cuidado Centrado no Paciente, Empatia e Comunicação
- **Campanha Institucional Longitudinal (Público Interno)**
- **Habilidades Técnicas + Habilidades Comportamentais**
- **Rondas de Liderança (Qualidade, Segurança e Satisfação)**
- **Story Telling**
- **Metas atreladas à Indicadores de Experiência**
- **The Advisory Board, The Beryl Institute, Planetree, Disney Institute**
- **Ações Externas (Campanhas, Simpósios, Projetos em Parceria)**



Escritório da Experiência do Paciente

HABILIDADES COMPORTAMENTAIS

- **Gestão de Queixas e Service Recovery**
- **Disclosure**
- **Gerenciamento de Conflito**
- **Reuniões Difíceis**
- **Feedback**
- **Facilitação de Grupo**
- **Empatia e Comunicação Centrada no Paciente**
- **HCRM - Aviação**



Escritório da Experiência do Paciente

EMPATIA e COMUNICAÇÃO CENTRADA NO PACIENTE



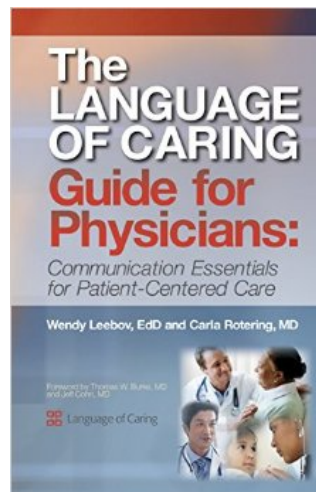
R.E.D.E. Model

Relationship
Establishment
Development
Engagement

Habilidades Desenvolvidas

Entrevista Clínica Estruturada
Comunicação Verbal
Comunicação Não-Verbal
Comunicação Para-Verbal

Escuta Ativa
Empatia
Decisão Compartilhada
Compreensão do Paciente
Utilização do Computador na Relação



Minha História







Por que estamos aqui?

Cuidar de Pessoas



Não há nada mais gratificante do que poder fazer a diferença na vida de um paciente/família e transformar os momentos difíceis em experiências positivas.



HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS

Ajudamos a escrever as histórias ...



CONTATO



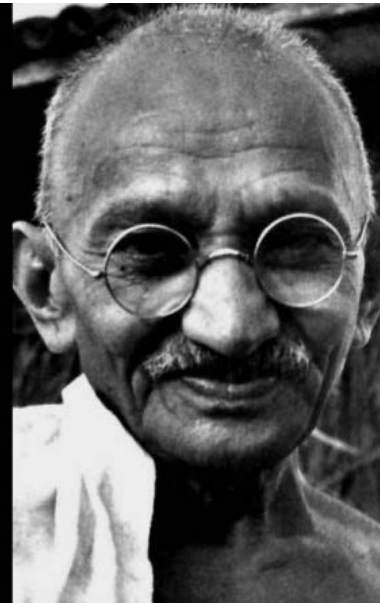
Marcelo Alves Alvarenga



marcelo.aalvarenga@hsl.org.br

**SEJA A
MUDANÇA**
que você
deseja ver
NO MUNDO

Mahatma Gandhi



HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS