

A experiência do paciente é cada vez mais valorizada e colocada no centro de atenção nas Instituições de saúde do Brasil e do mundo. Ouvir, aconselhar, respeitar as opiniões e insatisfações, bem como compreender as necessidades dos usuários são algumas características do atendimento humanizado. Ela também é um dos pilares da qualidade das entregas dentro do hospital.

Com o intuito de aprimorar a experiência do paciente e de seu familiar, além de ter desenvolvido um modelo assistencial próprio, que coloca o paciente e familiares no centro do cuidado, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz conta com o Conselho Consultivo de Pacientes e Familiares. Criado em 2018, o conselho tem como objetivo envolver os pacientes e familiares na discussão para a tomada de decisões que melhorem suas experiências.

O grupo é formado por representantes do Hospital, pacientes, ex-pacientes e familiares, que se reúnem de forma voluntária para cocriar, ou seja, avaliar e sugerir melhorias na estrutura e nos serviços oferecidos pela Instituição. A partir desses encontros, o Hospital avalia a relevância das reivindicações e viabilidade da implementação das medidas propostas.

De acordo com Juliana Amaral da Rocha, supervisora de Práticas Assistenciais e Educação Corporativa do Hospital Alemão Oswaldo Cruz, as reivindicações apresentadas nos encontros têm a viabilidade de implementação avaliada pelo Comitê Executivo de Experiência do Paciente, liderado pela Diretora Executiva Assistencial Fátima Silvana Furtado Gerolin e por diferentes áreas da Instituição, até que a ideia seja validada para ser colocada em prática.

“Muitas vezes são sugestões simples, de baixo custo, mas que têm alto impacto na experiência do usuário. Familiares, por exemplo, relataram que tinham dificuldade de identificar enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, nutricionais e demais profissionais das equipes assistenciais apenas pela cor dos uniformes dos colaboradores em áreas privativas. Então, a partir da sugestão do conselho consultivo, criamos um quadro, com ilustrações das cores dos uniformes de cada profissional e colocamos nas UTIs, para facilitar a identificação pelos acompanhantes e familiares. Também foram executadas outras melhorias na sinalização dos setores do Hospital”, diz Juliana.

Outra contribuição importante que nasceu a partir das discussões promovidas com os integrantes do Conselho Consultivo de Pacientes foi como trazer mais segurança para o paciente que fará uso de várias medicações, em casa, após a hospitalar, conforme prescrição médica. “Desenvolvemos uma cartilha pós alta, a partir de um material que já era utilizado para um público específico de pacientes, com informações que apoiem a organização dos horários sobre as medicações, afirma Juliana. O material também está disponível no site do Hospital, para [download Link](#)

Voluntariado

A implantação, em 2019, do Programa de Voluntariado também aconteceu após demanda do Conselho. Hoje, o time conta mais de 60 membros e atua em diversos setores, auxiliando no fluxo interno pelas instalações das unidades, desenvolvendo atividades de leitura, jogos e atividades artesanais com pacientes.

Fonte: Hospital Alemão Oswaldo Cruz

Fonte: Anahp, em 20.10.2023