



THE BERYL
INSTITUTE

Perspectivas do Consumidor sobre Experiência do Paciente 2021

Jason A. Wolf, PhD, CPXP
President & CEO, The Beryl Institute

Tradução entregue a
você com apoio da

LanguageLine
SolutionsSM

THE BERYL INSTITUTE

Sobre o The Beryl Institute

The Beryl Institute é a comunidade global de prática comprometida em elevar a experiência humana na área de cuidados em saúde. Acreditamos que a experiência humana tem como base nas experiências de pacientes e familiares, daqueles que trabalham em cuidados em saúde e das comunidades que atendem.

Definimos "experiência do paciente" como a soma de todas as interações, moldadas pela cultura de uma organização, que influenciam as percepções do paciente em todo o processo de atendimento.

PARCEIRO CORPORATIVO

InMoment

Sobre o InMoment

Melhorar as experiências é a razão pela qual o InMoment existe. Nossa missão é ajudar nossos clientes a melhorar as experiências na interseção de valor, em que as necessidades de pacientes, funcionários e cuidados em saúde se juntam. O cerne do que fazemos é conectar nossos clientes com o que é mais importante por meio de uma combinação única de dados, tecnologia e conhecimento humano. Com nossa plataforma de tecnologia ultramoderna, décadas de autoridade de domínio e equipes globais de especialistas, oferecemos um foco exclusivo na [Melhoria de Experiência \(XI\)](#) para ajudar nossos clientes a dominar os momentos que importam. Reserve um momento e saiba mais em inmoment.com.

A voz do consumidor se eleva

Em 2018, exploramos pela primeira vez a pergunta: “O que realmente importa aos consumidores de cuidados em saúde?” A investigação naquela época, assim como neste estudo de acompanhamento dois anos depois, estava focada no consumidor de cuidados em saúde em geral. Seu objetivo era entender em que medida a experiência de cuidados em saúde foi importante e quais aspectos da experiência são de maior importância para as pessoas.

A conversa global sobre a experiência do paciente progrediu significativamente nos últimos anos, de um debate sobre se a experiência é essencial e o que ela inclui, para, agora, o que é, em última análise, mais crítico sobre a experiência e como ela é transmitida de maneira mais eficaz. Isso tem sido impulsionado por uma percepção crescente de que, em cuidados em saúde, a experiência oferecida é humana, na qual o ser humano cuida do ser humano. Em cuidados em saúde, a experiência proporcionada afeta tudo o que eles atendem e é afetada por todos que optam por servir.

Também é preciso reconhecer que existem dois segmentos complementares de pessoas que se dedicam aos cuidados em saúde. Primeiro, os pacientes que, muitas vezes sem escolha por motivo de doença, acidente ou outro, se encontram ativamente envolvidos no e pelo sistema de cuidados em saúde; e segundo, os consumidores gerais de cuidados que são usuários do sistema de cuidados em saúde como um todo. Essa distinção é sutil, mas importante, pois a experiência que todos têm é de natureza individual, mas influenciada pela ação coletiva. Enfim, as coisas que

importam para as pessoas que passam por cuidados em saúde parecem ser direcionadas a um conjunto básico de necessidades e prioridades. Este estudo reforça esse mesmo ponto descoberto há dois anos.

No ano passado, o mundo se viu em uma crise de saúde que ocorre uma vez a cada século. Ainda assim, apesar de todas as diferenças e diversidade globais, as pessoas em todo o mundo, independentemente de nação ou posto, estão tendo uma experiência compartilhada. Digno de nota aqui é que a própria pandemia revelou alguns problemas sistêmicos críticos que realmente mostram as disparidades causadas por nação e posto. Ainda assim, apesar de toda a pandemia de COVID-19 ter aumentado as tensões físicas, sociais e emocionais, ela também levou os sistemas de cuidados em saúde à beira da exaustão e muitas vezes além. Isso poderia ser facilmente entendido em tempos como estes, se as pessoas vissem a “experiência” como uma coisa, uma coisa boa ou apenas uma amenidade nos cuidados em saúde que cairia nos limites dos cuidados em saúde.

Ainda assim, quando você olha para todas as ações do ano passado, diante de algumas das situações mais difíceis e desafiadoras que a maioria já experimentou, as pessoas trabalharam mais do que nunca para tornar os cuidados em saúde mais humanos. A experiência humana foi desafiada, pois famílias, entes queridos e parceiros de cuidados não podiam estar uns com os outros e, em vez disso, enfermeiras ou médicos deram as mãos e resistiram para fornecer qualquer sensação de conexão que pudessem para tantos quantos pudessem. Sim, as necessidades clínicas desses pacientes eram

“Enquanto lamentamos os milhões perdidos no ano que passou, também refletimos sobre os muitos milhões de histórias que, como estrelas no céu, representam a luz que os cuidados em saúde trazem para todos.”

equivalentes, mas essas necessidades eram igualmente parte de sua experiência. É por isso que o mundo se levantou para agradecer em coro o poderoso trabalho dos profissionais de saúde em todo o mundo.

Diante de um desafio à nossa própria humanidade, as pessoas nunca se esqueceram ou estiveram dispostas a abandonar sua humanidade. Na verdade, muitos lutaram arduamente para garantir que isso fosse realizado. Ao se unirem em torno do que é importante, as pessoas puderam realizar grandes coisas, mesmo em meio à crise. E o que se constatou nesse estudo, mesmo em meio a essa crise, é que as ideias mais importantes, o que as pessoas buscam em sua experiência em cuidados em saúde, não vacilaram e não vão vacilar.

As pessoas que se engajam e buscam a ajuda dos cuidados em saúde são seres humanos, em primeiro lugar, com necessidades e desejos essenciais: ser cuidados com eficácia e segurança, ser ouvidos, comunicados e respeitados, ser vistos. Essas ideias não são estranhas a ninguém. Essas ideias não devem ser difíceis de abordar nos cuidados em saúde, muito menos na sociedade em geral. Elas se tornaram cada vez mais críticas em um mundo em que as vulnerabilidades são expostas e as esperanças por saúde e bem-estar

aumentam muito. Isso é o que disseram as vozes dos que aqui se engajaram, isto é, o que eles reforçaram foi essencial e por isso, mesmo em um momento histórico como este, sua voz coletiva se eleva.

É obrigação de todos do setor de cuidados em saúde, agora e daqui em diante, reconhecer a conversa de experiência pelo que ela é. Não se trata de pesquisas e pontuações ou de ideias retiradas de momentos, mas dos próprios momentos, dos encontros proporcionados, da humanidade que se fomenta e das ações que fazem com que ela prospere. Enquanto lamentamos os milhões perdidos no ano que passou, também refletimos sobre os muitos milhões de histórias que, como estrelas no céu, representam a luz que os cuidados em saúde trazem para todos. Esta é a experiência que é proporcionada: trabalho de heróis, proporcionado por pessoas comuns, que fazem o extraordinário todos os dias. O que as vozes dos que responderam a essa indagação nos mostram é que esse trabalho importa, independentemente do momento da história em que nos encontremos; é o que as pessoas buscam nos cuidados em saúde; é o que elas esperam. E caberá a todos os que trabalham elevar a experiência humana em cuidados em saúde e ir além para garantir que isso aconteça, sempre.



Metodologia

Como em 2018, essa exploração procurou novamente descobrir o que é mais importante para aqueles que se dedicam aos cuidados em saúde. Com base no mesmo conjunto de 34 itens estudados, bem como questões de apoio adicionais, um grupo de mais de 2.000 pessoas foi entrevistado nos últimos meses de 2020. Esse tamanho de amostra corresponde à pesquisa inicial em 2018 e foi replicado nos mesmos locais.

Mais de 1.000 consumidores dos Estados Unidos foram pesquisados no final de setembro até o início de outubro de 2020. Esses resultados iniciais foram compartilhados no PX Pulse de outubro de 2020.¹ Além disso, 250 respostas foram coletadas da Austrália, Canadá, Filipinas e Reino Unido no início de dezembro de 2020. Para corresponder ao estudo em 2018, a seleção dos países também foi baseada na distribuição geográfica e no inglês como idioma principal para garantir a consistência no processo de coleta de dados.

Na concepção, o estudo forneceu uma faixa de idades de 18 a 94 anos. Pouco mais de 28% dos entrevistados tinham entre 18 e 34 anos, e quase 23% dos entrevistados tinham 65 anos ou mais, com mais de 49% dos entrevistados na faixa de 35 a 64 anos. Isso representa pequenos aumentos nos grupos de jovens e mais velhos a partir de 2018. Nosso estudo ficou equilibrado entre aqueles que se identificaram principalmente como mulheres (51%) e homens (49%). (Figura 1)

Esse equilíbrio de locais e dados demográficos forneceu um conjunto diversificado de dados para explorar e comparar. Como esta é a segunda exploração, há uma maior capacidade de conduzir mais comparações nacionais também.

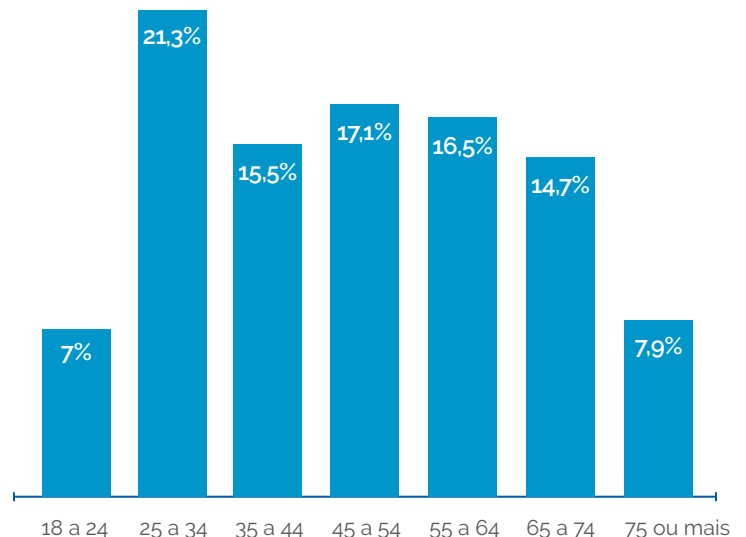
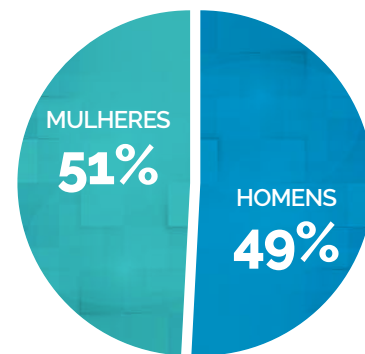


Figura 1. Detalhamento demográfico para respostas por idade e sexo

A experiência continua sendo essencial

A ideia de que a experiência está alicerçada na “soma de todas as interações” continua sendo uma premissa essencial para este estudo contínuo. A crença de que é “baseada na cultura de uma organização” também representa uma ideia fundamental na qual esta investigação não foi apenas inicialmente fundamentada, mas que foi substanciada em suas conclusões.² A experiência que as pessoas têm em cuidados em saúde diz respeito aos resultados que elas têm, impulsionados pela qualidade clínica e segurança; aos encontros pessoais que elas têm, fomentados por interações positivas construídas em comunicação eficaz e respeito; e aos locais e formas do atendimento que recebem. Essa investigação revisita e, em última análise, reforça essas mesmas ideias.

A investigação realizada para este estudo também se baseou na crença de que, em geral, o consumidor de cuidados em saúde vê a experiência como importante. O que foi descoberto em 2018, que 60% dos consumidores consideraram a experiência importante e mais de 90% disseram que era muito ou extremamente importante,

continua verdadeiro. Na verdade, em nosso relatório trimestral de acompanhamento das perspectivas do consumidor nos EUA, PX Pulse,¹ mesmo no meio da pandemia, a porcentagem de entrevistados relatou consistentemente 94% ou mais na pergunta: “Em geral, quão importante é que você tenha uma boa experiência como paciente?” com o trimestre mais recente relatando o mais alto, 96%. (Figura 2) Diante de uma pandemia e ao final de um ano longo, difícil e tênue, a experiência atingiu seu auge em importância.

Semelhante ao que foi encontrado em 2018, a classificação de “Por que a experiência do paciente é importante?”, agora parte das perguntas principais de rastreamento do PX Pulse, manteve-se consistente. No estudo de 2018, descobriu-se que as pessoas primeiro relacionaram a experiência com ser “Sobre minha saúde”, depois “Sobre como você me trata” e, finalmente, “Sobre ser um cliente”. A classificação mais recente desta questão refletiu o mesmo sentimento. (Figura 3)

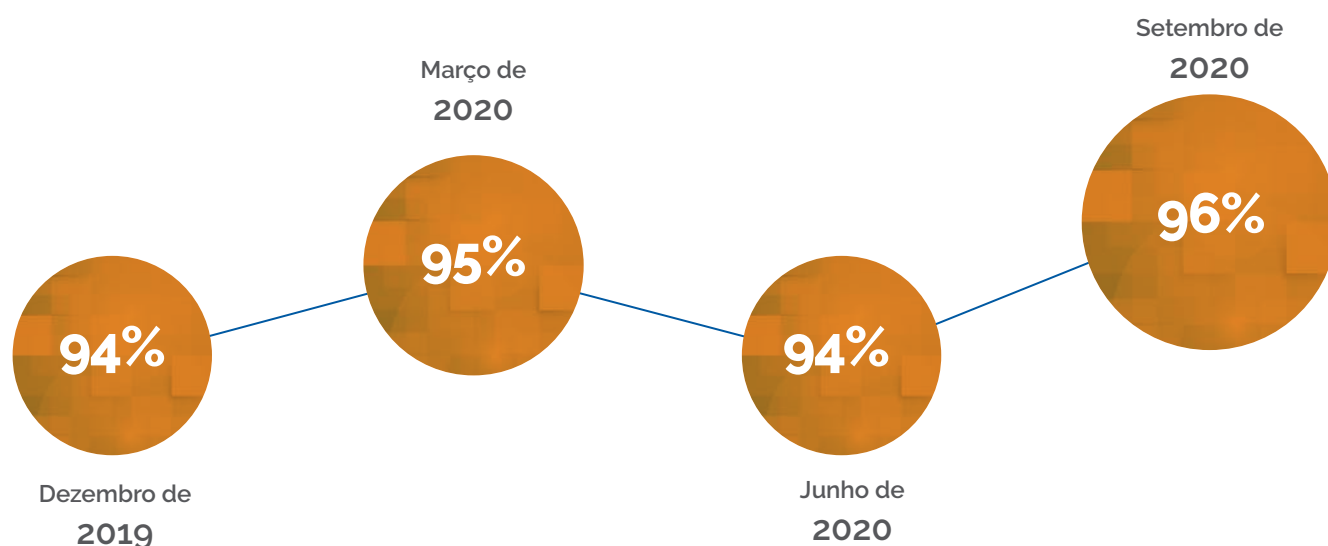


Figura 2. No geral, qual a importância de você ter uma boa experiência como paciente? (% extremamente e muito importante)¹

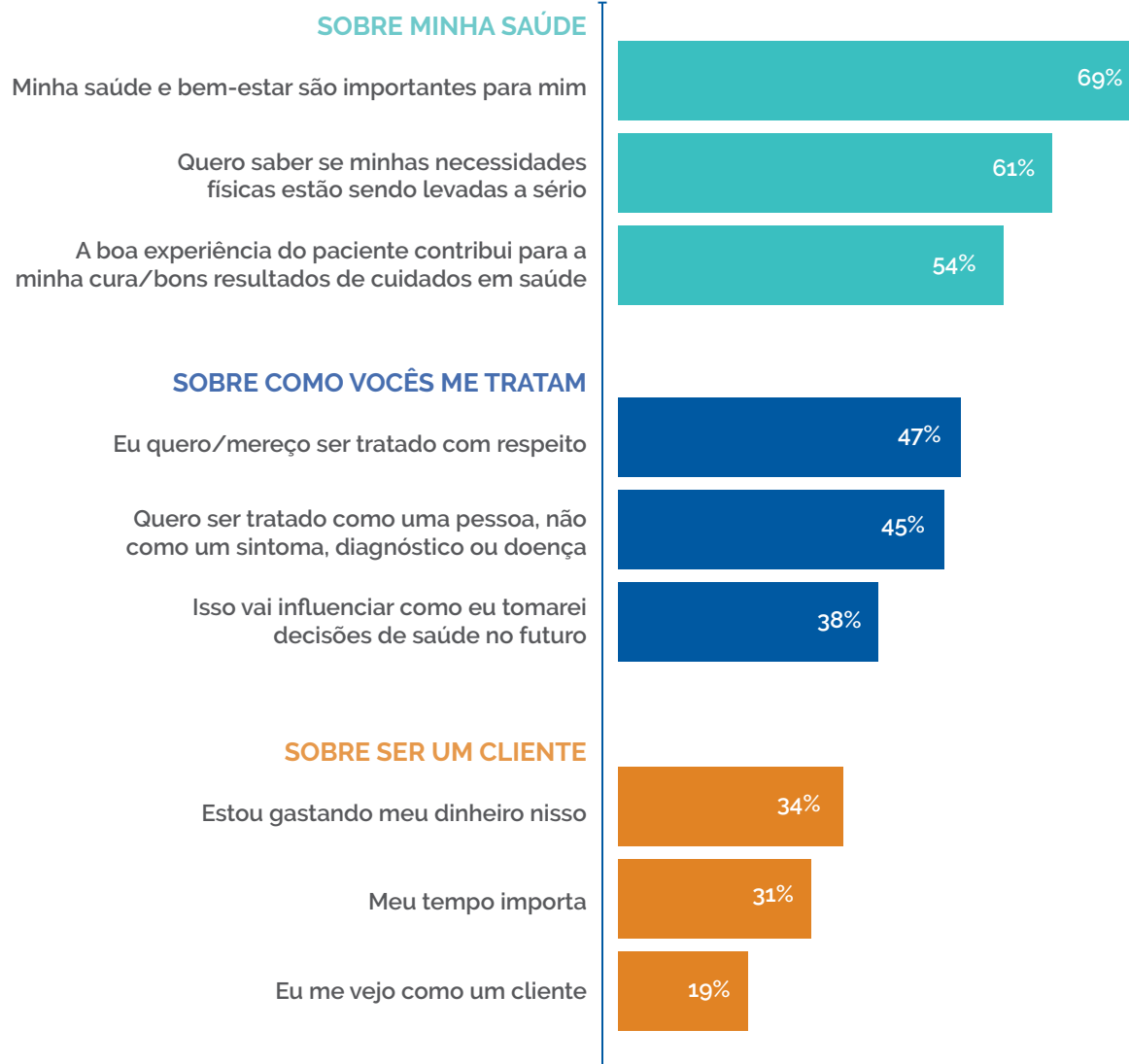


Figura 3. Por que uma boa experiência do paciente é importante para você?

Este foco e reflexão sustentados dos consumidores de cuidados em saúde, de que a experiência é sobre sua saúde, destaca ainda mais a importância essencial e estratégica de um foco na experiência em geral. Aqueles que vivenciam cuidados em saúde identificando primeiro que eles se envolvem em cuidados em saúde para seu próprio bem-estar e que suas necessidades físicas são importantes e estão sendo levadas a sério refletem a intenção central dos próprios cuidados em saúde de cuidar das pessoas. Isso destaca que as pessoas que trabalham em cuidados em saúde veem tudo o que é feito para garantir resultados seguros e de qualidade como parte de sua experiência e é reforçado posteriormente ao perguntar aos consumidores em todo o mundo o que eles acreditam estar incluído na experiência geral.

Não muito atrás estão as respostas refletidas na forma como as pessoas são tratadas em cuidados em saúde: tratadas com respeito e serem como

pessoas. Essas ideias assumem uma importância ainda maior quando examinamos como as pessoas avaliam os elementos essenciais da experiência geral, abaixo, incluindo o impacto na tomada de decisões. O que permanece verdade ao longo do tempo e na tendência entre os estudos é que as pessoas continuam a identificar que a experiência é importante para elas e, por razões óbvias, sua saúde é importante e sua individualidade é importante.

Notavelmente, ser um "cliente" de atendimento aparece como terceiro, novamente em contraste com saúde e dignidade. E se a ideia de que o que importa para aqueles que estão sendo atendidos por cuidados em saúde ser levado a sério e respondido, o que os consumidores de atendimento continuam a nos dizer, mesmo na crise de saúde mais crítica do século, é que a experiência importa para eles e requer um foco estratégico e comprometido para garantir que essa necessidade seja atendida.

Os elementos críticos da experiência sustentada

Para entender no que os cuidados em saúde devem trabalhar para oferecer e o que se espera daqueles que usam seus serviços, este estudo novamente pediu aos consumidores que compartilhassem “O que é importante para você?” Como em 2018, uma série de itens foi apresentada para classificar de “nada importante” a “extremamente importante”, e os resultados foram surpreendentemente consistentes ao longo do tempo.

Na exploração de 2018, os itens foram revisados em quatro segmentos principais (resultados, pessoas, processo e local) destacando a importância da experiência de cuidados em saúde para os consumidores. Na verdade, os segmentos foram classificados nessa ordem (de acordo com a pontuação média) com as pessoas identificando os resultados como os mais importantes. Em seguida, a pontuação média dos itens relacionados a pessoas superou os itens de processo e ficou significativamente acima dos itens relacionados a local em que o atendimento foi prestado. Reforçando agora, como em 2018, o ranking não sugere que nenhum desses itens não seja importante, mas, ao contrário, pode assumir menos importância para quem busca atendimento e para sua experiência de atendimento em geral. As lições fornecidas em 2018 permanecem verdadeiras e importantes até hoje e devem continuar a ser uma consideração estratégica essencial para as organizações de cuidados em saúde.

Houve um fenômeno interessante a se observar ao olhar para os dados deste ano, o qual deve ser observado no contexto do ano em que esses dados foram coletados. As respostas na categoria “extremamente importante” caíram para cada item

pesquisado. Isso não parece refletir uma mudança de importância tanto quanto o momento em que nos encontramos em 2020, em que o mundo estava enfrentando realidades mais “extremas” e um olhar mais cauteloso estava sendo empregado em muitas coisas. O interessante é que, mesmo com essa resposta mais cautelosa, a classificação real de importância manteve-se bastante consistente durante o período.

Para fins de exploração deste ano, especialmente observando o momento crítico em que o sistema de cuidados em saúde se encontrava no ano passado, foi importante reforçar a importância dos resultados para os consumidores. Como em 2018, as avaliações que receberam os colocaram no topo de todos os itens pontuados e, como era então, os resultados pontuados entre os dez itens principais para as pessoas em geral. Isso reflete um ponto muito importante e central para aqueles que defendem a posição de experiência: que os resultados são importantes para aqueles que se dedicam aos cuidados em saúde, e eles veem esses resultados como uma parte fundamental da experiência que têm, não algo distinto dela.

Resultados importam

Para reforçar o próprio ponto de que os resultados importam, as cinco perguntas feitas no estudo relacionadas aos resultados novamente tiveram a maior pontuação média “extremamente”, como aconteceu em 2018. Embora os itens tenham mudado um pouco em ordem de importância, seu reconhecimento como essenciais para a experiência se manteve forte. Como foi observado em 2018, é importante reiterar hoje não

“Os resultados são importantes para aqueles que se dedicam aos cuidados de saúde, e eles veem esses resultados como uma parte fundamental da experiência que têm, não algo distinto dela.”

apenas o que os dados revelam, mas os insights de um ano vivendo uma crise de saúde, em que os cuidados em saúde, a experiência em cuidados em saúde e os resultados que ela se esforça para fornecer estiveram em destaque nas conversas em geral. Embora os cuidados em saúde sempre tenham sido uma parte da vida conhecida, reconhecida e respeitada por muitos, sua presença no ano passado não foi apenas sentida, mas visivelmente vista e vivenciada por todos de alguma forma, à medida que os cuidados em saúde surgiram para enfrentar o desafio do dia e foi celebrada pelo que pôde ser realizado em face deste tempo terrível.

Conforme compartilhado em 2018, as lições desses dados reforçam o ponto crítico de que os resultados são importantes e agora ainda mais pessoas estão cientes de como. O relatório de 2018 relatou:

A lição aqui pode ser mais importante para aqueles que prestam atendimento. As organizações não podem mais isolar a qualidade ou a segurança como elementos táticos da prestação de atendimento, mas devem ser inseridos em uma conversa estratégica mais ampla sobre o que é importante para os pacientes e famílias, para os consumidores de atendimento e para a experiência que esperam.³

Também sugere que as pessoas esperam que os cuidados em saúde forneçam resultados adequados e positivos quando os procuram. As prioridades são refletidas na Figura 4 abaixo.

Quando usamos os resultados como uma ideia fundamental para a experiência que as pessoas têm em cuidados em saúde, as prioridades para o que é importante para elas assumem um significado ainda maior. Este estudo revela que os resultados por si só não são suficientes para atender às necessidades das pessoas e, embora sejam vistos como significativos, não são o único item que as pessoas procuram e não estão sozinhos como tudo o que os cuidados em saúde fazem ou é por aquilo que eles são responsáveis. A pesquisa mostrou há muito tempo que a forma como as pessoas estão envolvidas no atendimento tem impacto na capacidade de alcançar os resultados desejados.⁴ Esta ideia também não se perde neste estudo, uma vez que os fatores associados à categoria de "pessoas" relatados em 2018 e novamente aqui permanecem alguns dos itens mais bem avaliados em geral. A seguir, uma exploração desses dados.

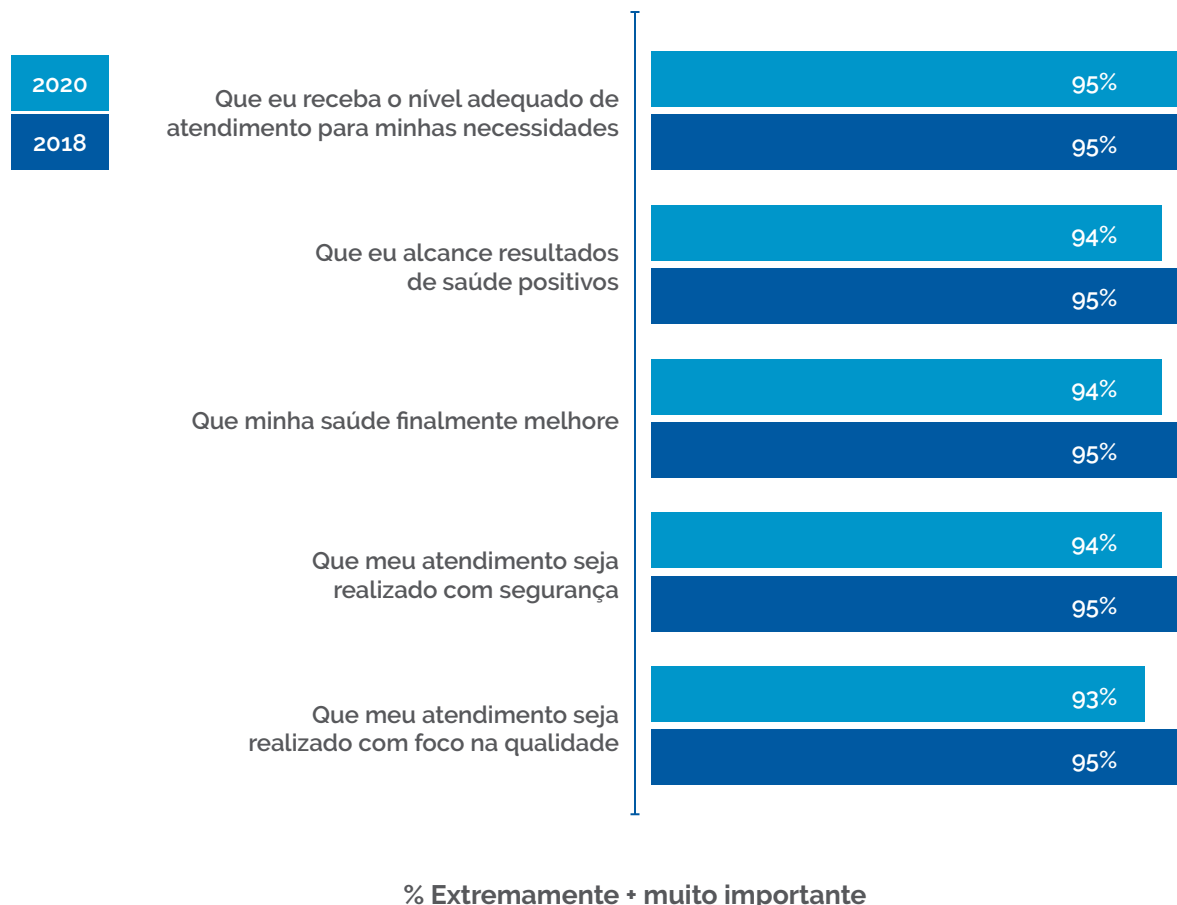
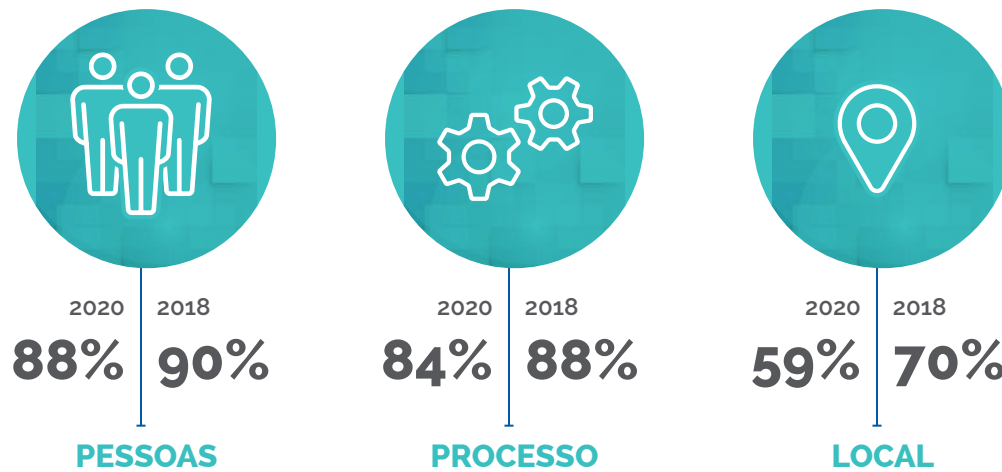


Figura 4. Quando você pensa em ter uma boa experiência como paciente/família, qual é a importância de cada um dos itens a seguir para você?



Médias de respostas % Extremamente + muito importante

Figura 5. Quando você pensa em ter uma boa experiência como paciente/família, qual é a importância de cada um dos itens a seguir para você?

As prioridades persistem

Como em 2018, os itens principais avaliados pelos entrevistados foram identificados como associados a "resultados", como os observados acima e, em seguida, a "pessoas", "processo" e "local" para entender melhor a importância dessas categorias. Novamente, essas categorizações não foram reveladas nas perguntas da pesquisa, e as pessoas receberam a pergunta de classificação em ordem aleatória. Ao analisar os resultados, a ordem geral de importância desses itens para os consumidores não mudou.

A história que isso revela é que a forma como nos envolvemos com aqueles que buscam atendimento continua a ser importante para eles acima de tudo. (Figura 5) Os itens "Pessoas" tiveram a maior importância, seguidos dos processos implementados. O terceiro item, "local", novamente é refletido como ainda importante, mas o ponto interessante é sua queda desde o estudo de 2018. Uma outra observação nos itens específicos em torno do "local" é que essa mudança geral reflete um ano de crise em que a ideia de onde ocorreu o atendimento era muito menos prioritária para a maioria.

O que essas classificações nos mostram novamente é um poderoso lembrete da ideia de que, em cuidados em saúde, somos seres humanos que cuidam de seres

humanos. E embora reconheçamos que muitos que se dedicam aos cuidados em saúde podem não escolher estar lá, que são identificados como pacientes, eles ainda são pessoas, com histórias e propósito, coração e sonhos, e isso não pode e não deve ser perdido em um mundo onde a classificação clínica ou os códigos de diagnóstico ignoram que a pessoa de quem cuidamos é uma mãe ou um irmão, um filho ou um amigo, são a Rosa ou o William e procuram cuidados em saúde que os ajudem a sustentar sua humanidade tanto quanto cuidar de sua saúde.

É importante observar que, quando olhamos para as classificações, incluindo o segmento em "resultados" com "pessoas", "processo" e "local", é de particular interesse que, embora o item mais bem avaliado em geral nas avaliações extremamente + muito seja "Recebi o nível adequado de atendimento para minhas necessidades", os próximos dois itens estavam na categoria "pessoas" na classificação próxima. Eles foram (e continuam sendo os principais itens de 2018) "Comunicar-se claramente de uma forma que eu possa entender" e "Ouvir você". Isso reforça o ponto essencial de que se o objetivo é prestar um atendimento adequado, o ser humano na sala de exame ou leito hospitalar deve ser reconhecido e ouvido, receber comunicação e ser envolvido. Isso levará a tudo o que se aspira em cuidados em saúde para garantir a saúde e o bem-estar geral. Também prepara o terreno para as classificações restantes.

"Embora reconheçamos que muitos que se dedicam aos cuidados de saúde podem não escolher estar lá, que são identificados como pacientes, eles ainda são pessoas, com histórias e propósito, coração e sonhos, e isso não pode e não deve ser perdido."

Os 10 principais itens mostram mudanças sutis, mas tangíveis: o foco nas pessoas permanece

Ao examinar os dez itens principais em geral, há algumas mudanças sutis, mas interessantes. Novamente, como em 2018, os itens relacionados a "pessoas" dominam os itens com classificação mais alta. (Figura 6) É importante ressaltar que os itens "Comunicar-se de uma maneira que eu possa entender" e "Ouvir-me" permanecem primordiais para as pessoas. Ao mesmo tempo, enquanto "Tratar-me com cortesia e respeito" caiu um pouco na pontuação, dois itens em torno de um aspecto mais tangível do envolvimento subiram na lista. A saber, "Oferecer um plano claro de atendimento" e "Fazer perguntas para compreender as necessidades e preferências" passaram para os cinco primeiros lugares da lista. O último item sobre fazer perguntas foi, na verdade, o único item que aumentou na pontuação de 2018 para este estudo. Além disso, um novo item se juntou aos dez primeiros, "Um processo fácil para a transição de informações de cuidados em saúde", que passou a substituir o item "agendamento em um tempo razoável".

Um item sobre "local" novamente se encontra entre os dez itens principais. Conforme observado em 2018, a maioria dos itens relacionados a "local" recebeu as avaliações mais baixas. A ideia dessa classificação consistentemente mais baixa não é sugerir que esses itens não tenham importância, mas que as pessoas têm outras prioridades mais urgentes quando entram no ambiente de cuidados em saúde. Com essa perspectiva sobre os itens "local", é revelador que as pessoas continuam classificando o item "um ambiente de cuidados em saúde limpo e confortável" bem acima de qualquer outro item relacionado a "local".

Essas descobertas reforçam a ideia de que a maneira como engajamos pessoas e processos que são claros e fáceis (intimamente associados à comunicação) continua sendo de grande importância para os consumidores. O que as pessoas continuam buscando em cuidados em saúde é o reconhecimento de suas necessidades e a comunicação efetiva de seus planos e processos, e elas expressam um desejo claro e declarado de serem parceiras no atendimento. Isso deve encerrar o debate relativo a pacientes como parceiros e reforçar a necessidade de construir os

	ITENS POR CLASSIFICAÇÃO	2020 % EXTREMAMENTE GERAL	2020 EXTREMAMENTE + MUITO %	2018 EXTREMAMENTE + MUITO %	2018 CLASSIFICAÇÃO	SEGMENTO
1	Comunicar-se claramente de uma maneira que você possa entender	63%	95%	95%	2	Pessoas
2	Ouvir você	64%	94%	95%	1	Pessoas
3	Fornecer um plano claro de atendimento e o motivo pelo qual eles estão fazendo isso	55%	93%	93%	7	Pessoas
4	Fazer perguntas e tentar entender suas necessidades e preferências	52%	93%	92%	8	Pessoas
5	Tratar você com cortesia e respeito	58%	92%	95%	3	Pessoas
6	Um ambiente de cuidados de saúde que seja limpo e confortável	60%	92%	94%	6	Local
7	Dar a você confiança nas habilidades deles	57%	92%	94%	4	Pessoas
8	Levar a sério a dor que você sente	54%	92%	93%	5	Pessoas
9	Um processo de alta/averiguação no qual o seu plano de tratamento e/ou as próximas etapas no atendimento são claramente explicados	46%	89%	92%	10	Processo
10	Um processo compreensível e fácil para a transição de suas informações de saúde entre prestadores de atendimento (por exemplo, cirurgião para médico de atendimento primário, médico para farmacêutico etc.)	45%	89%	90%	ND	Processo

Figura 6. 10 principais itens. Quando você pensa em ter uma boa experiência como paciente/família, qual é a importância de cada um dos itens a seguir para você?

"A população em geral está ficando mais sofisticada em seu envolvimento com os cuidados de saúde e não está mais se envolvendo como passageiros passivos em uma jornada de atendimento. Eles são agora, como em muitos outros aspectos da vida, participantes engajados em uma experiência interativa de atendimento que, se feito da maneira certa e bem, pode levar a melhores resultados gerais."

processos e habilidades em todas as organizações de cuidados em saúde para garantir que esse seja um padrão de boa prática em cada encontro.

Essa mudança de prioridades, destacando a necessidade de comunicar, ouvir, ser claro nos planos de saúde e claramente envolver as pessoas como parceiras em seu atendimento, ressalta uma mudança sutil, mas potencialmente significativa nas perspectivas do consumidor em relação aos cuidados em saúde. A população em geral está ficando mais sofisticada em seu envolvimento com os cuidados em saúde e não está mais se envolvendo como passageiros passivos em uma jornada de atendimento. Eles são agora, como em muitos outros aspectos da vida, participantes engajados em uma experiência interativa de atendimento que, se feito da maneira certa e bem, pode levar a melhores resultados gerais.

Os consumidores continuam a enfatizar a importância do processo seguido pelo local

Embora este artigo não vá se aprofundar em cada item individual da lista, é interessante notar que, como em 2018, os itens associados a "processo" tendem a preceder a importância de "local". As principais reflexões sobre os dados restantes revelam alguns pontos a serem considerados. (Figura 7)

No próximo agrupamento de itens de 11 a 20, a ideia de parceria é reforçada de várias maneiras, explicitamente na classificação mais elevada de "ser um parceiro/engajado em decisões de saúde", e também refletida no desejo de informações claras, na capacidade de fazer perguntas nos processos de alta e agendar e no acesso a informações de forma razoável e fácil. Se você observar o agrupamento de perguntas neste conjunto de itens, elas são principalmente sobre facilidade, conveniência, personalização e compaixão.

O agrupamento final nos traz a maioria dos itens associados a "local". Fora da afirmação clara de que as pessoas desejam um ambiente limpo e confortável entre os dez primeiros, os últimos nove itens de 21 a 29 são sobre o próprio ambiente de atendimento. O que é significativo aqui é a queda nas pontuações. O ponto de ruptura em torno do item "um ambiente tranquilo e sossegado" ocorre onde a conversa sobre aspectos físicos do ambiente de cuidados em saúde,

como idade das instalações, alimentação e comodidades, é abordada. Digno de nota é o último item em que as comodidades são vistas como extremamente e muito importantes para um terço das pessoas, uma queda significativa em relação aos quase 50% relatados em 2018. Novamente, como foi visto em 2018, essa classificação não sugere que esses itens não sejam importantes, mas sim menos críticos para a forma como as pessoas percebem sua experiência do que aqueles relacionados à forma como são tratadas. Em última análise, reforça o que as pessoas consideram de maior importância. As pessoas veem a forma como são tratadas clínica e pessoalmente como algo fundamental para sua experiência de atendimento, e esse deve ser um compromisso das organizações de cuidados em saúde que buscam atender às necessidades daqueles a quem atendem.

Implicações para ação: excelência em experiência está mais relacionado a quem são as organizações

Ao olhar para as classificações, uma descoberta importante em 2018 foi sustentada novamente neste estudo, destacando uma oportunidade importante para aqueles que estão trabalhando com experiência. Ao comparar os itens no topo da lista com os da parte inferior, percebemos que os itens principais exigem um investimento no compromisso de como uma organização deseja se engajar. A extremidade inferior da classificação requer investimentos em dólares reais em itens físicos.

E, embora todos os itens estudados tenham um nível de importância para a experiência geral, os itens mais significativos para os consumidores são aqueles que tratam de como as pessoas se comportam. São comportamentos que podem ser definidos como expectativas, habilidades que podem ser desenvolvidas e, ao fazê-lo, prioridades que podem ser atendidas por quem se dedica aos cuidados em saúde. A ideia de que esforços para alcançar a excelência em experiência requerem grandes investimentos e tempo significativo ainda pode ser verdadeira para alguns, mas os dados sugerem que isso não pode e não deve ser motivo para inação, pois as ações delineadas como mais significativas requerem um investimento de comprometimento e execução. É um compromisso que toda organização de cuidados de saúde deve estar disposta a assumir.

	ITENS POR CLASSIFICAÇÃO	2020 % EXTREMAMENTE GERAL	2020 EXTREMAMENTE + MUITO %	2018 EXTREMAMENTE + MUITO %	SEGMENTO
11	A capacidade de agendar uma consulta ou procedimento dentro de um período razoável	45%	88%	93%	Processo
12	Firmar parceria com/envolver você na tomada de decisões de saúde	45%	87%	89%	Pessoas
13	Um processo de alta/averiguação no qual você receba informações (eletronicamente ou em papel) sobre itens como medicamentos, efeitos colaterais, controle da dor etc.	45%	86%	89%	Processo
14	Um processo de alta/averiguação no qual você sinta que pode fazer perguntas para esclarecimento	42%	86%	90%	Processo
15	Uma maneira de acessar facilmente suas informações médicas ou resultados de exames (por exemplo, acesso aberto a registros médicos, portal do paciente etc.)	42%	85%	86%	Processo
16	Um tempo de espera para ser atendido que você ache razoável	40%	84%	90%	Processo
17	Um processo de cobrança que seja claro, compreensível e respeitoso	45%	82%	89%	Processo
18	Responder rapidamente quando você pedir algo	35%	82%	87%	Pessoas
19	A capacidade de agendar uma consulta da maneira que você preferir (por exemplo, usando o telefone, on-line, aplicativo etc.)	37%	79%	81%	Processo
20	Expressar empatia e compaixão	38%	78%	83%	Pessoas
21	Comunicação de acompanhamento após uma consulta, internação hospitalar, procedimento etc. (como uma ligação de uma enfermeira ou médico) que seja útil, oportuna e atenda às suas expectativas	35%	75%	81%	Processo
22	Um local de cuidados de saúde no qual você possa se orientar facilmente (por exemplo, sinalização clara, informações etc.)	29%	73%	79%	Local
23	Um ambiente de assistência que seja calmo e tranquilo	29%	70%	80%	Local
24	Envolver sua família/parceiros de atendimento no planejamento de como cuidar de você	31%	68%	68%	Pessoas
25	Um local de cuidados de saúde de acesso conveniente (por exemplo, perto de casa/trabalho ou online)	28%	67%	77%	Local
26	Um local de cuidados de saúde que ofereça estacionamento conveniente	24%	59%	71%	Local
27	Um local de cuidados de saúde que ofereça boa comida	17%	44%	58%	Local
28	A idade do local de cuidados de saúde (ou seja, parecer mais novo ou mais velho)	12%	35%	52%	Local
29	Um local de cuidados de saúde que ofereça comodidades como televisão sob demanda, serviço de quarto etc.	13%	31%	49%	Local

Figura 7. Itens classificados 11 a 29. Quando você pensa em ter uma boa experiência como paciente/família, qual é a importância de cada um dos itens a seguir para você?

Os consumidores veem a experiência como tudo o que encontram

Este estudo perguntou novamente quais elementos as pessoas consideravam como parte de sua experiência de cuidados de saúde. As descobertas reforçam um ponto-chave e um tema encontrado nos dados em geral. Os consumidores de cuidados de saúde veem a experiência como englobando tudo o que encontram e os resultados que alcançam.

Qualidade, segurança e serviço são claramente identificados como componentes da experiência que alguém tem em cuidados de saúde. Esta é uma distinção importante da perspectiva de que a experiência faz parte da qualidade. A realidade dos dados mostra que, à medida que as pessoas avaliam e identificam o que é importante para o seu encontro de cuidados de saúde, elas procuram todos os elementos de sua experiência. E, o que é mais importante, elas ainda acreditam que a qualidade do atendimento que receberam e a segurança de seu atendimento equivalem a uma experiência geral positiva.

Isso reforça um ponto-chave refletido nos dados de classificação e um ponto que requer reforço aqui, que a experiência não é simplesmente sobre comodidades ou satisfação, mas sim representada no total de tudo o que se encontra em todos os pontos de contato em sua jornada de cuidados de saúde. Assim como o Experience Framework⁵ reforça o conjunto integrado de lentes estratégicas necessárias para um enfoque abrangente na experiência, os entrevistados aqui também refletem uma visão integrada.

Ao responder à pergunta: "Até que ponto você acha/acredita que a experiência do paciente inclui cada um dos itens a seguir?" (Figura 8), os participantes deste estudo sustentaram uma perspectiva sobre essa visão integrada. Com isso, eles mais uma vez

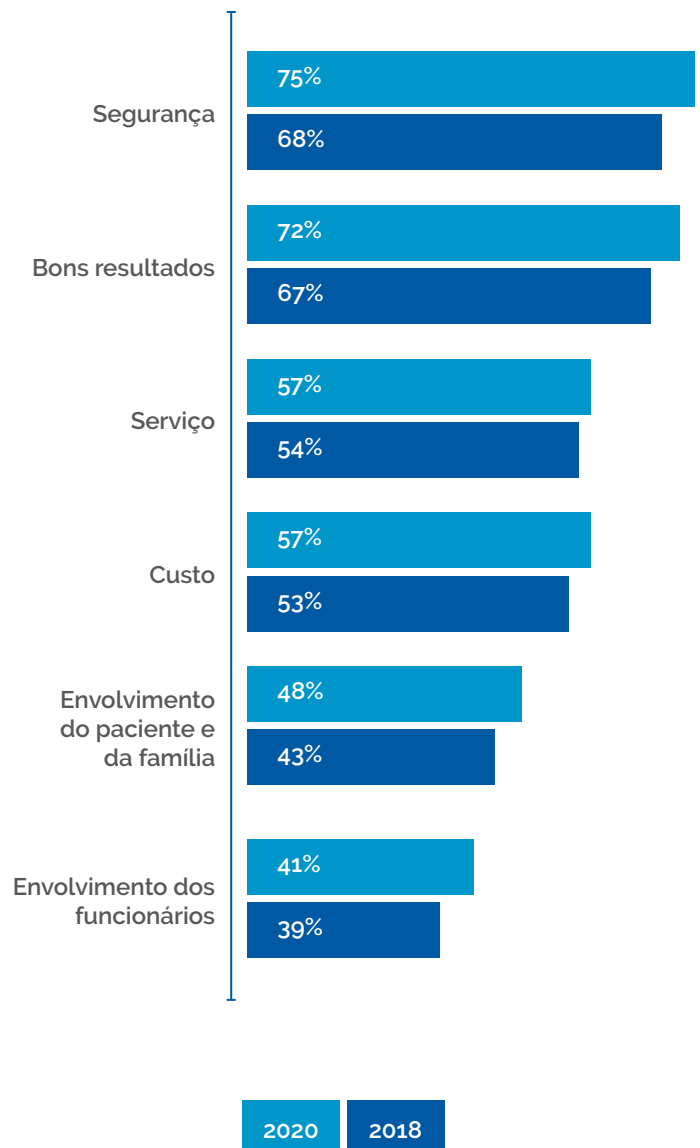


Figura 8. Até que ponto você acha/acredita que a experiência do paciente inclui cada um dos itens a seguir? (% de entrevistados relatando em grande medida)

“Os esforços de experiência não são uma estratégia distinta ou tangencial para abordar questões de qualidade ou segurança, mas a experiência deve ser vista como uma estratégia abrangente, comprometida em abordar todos os elementos de um encontro que se tem com uma organização de cuidados de saúde.”

reforçaram a importância da segurança e dos resultados como essenciais e consideraram o serviço e o custo integrais; eles também reconhecem a importância do envolvimento paciente/funcionário. De maior nota foi o reconhecimento geral de que todos esses elementos são vistos como parte da experiência “em grande medida”.

Além disso, vimos um fortalecimento da perspectiva integrada do que está incluído na experiência desde que fizemos essa pergunta pela primeira vez em 2018. Para cada um dos seis fatores explorados, cada um teve um aumento em sua classificação nos últimos dois anos. Isso é particularmente interessante, observando que, embora muitos dos itens individuais explorados nas classificações de importância refletidas nas

Figuras 6 e 7 tenham diminuído um pouco, cada um desses fatores aumentou na classificação em relação à forma como os consumidores os viam como parte da experiência geral. Isso destaca o reconhecimento dos consumidores pela natureza mais ampla e abrangente da experiência e deve ser um ponto a ser considerado pelas organizações de cuidados de saúde, enquanto trabalham para uma melhor integração de esforços. Isto é, os esforços de experiência não são uma estratégia distinta ou tangencial para abordar questões de qualidade ou segurança, mas a experiência deve ser vista como uma estratégia abrangente, comprometida em abordar todos os elementos de um encontro que se tem com uma organização de cuidados de saúde.

Experiências positivas e negativas e suas implicações para organizações de cuidados de saúde

A investigação sobre as perspectivas do consumidor também procurou identificar como as pessoas descreveram experiências positivas e negativas. Esses insights revelam uma perspectiva mais pessoal de como as pessoas caracterizam as percepções que têm e, assim como em 2018, as distinções eram claras. Ao compartilhar essas reflexões, são fornecidas nuvens de palavras da investigação de 2018 e deste estudo.

Em resposta à pergunta: "Pense em um momento específico em que você ou alguém que você conhece teve uma experiência boa (ou positiva) com o paciente. Que palavras ou frases você usaria para descrever essa experiência?" isso é o que foi revelado. (Figuras 9 e 10)

Ao olhar para as palavras que as pessoas usaram para descrever uma experiência positiva, há fortes consistências ao longo do período entre os estudos, com "carinho" ocupando uma posição de destaque para os consumidores de atendimento. As palavras que envolvem essa ideia central de carinho também permanecem semelhantes, pois tocam na comunicação e compaixão, escuta e profissionalismo, gentileza e compreensão. Esta pergunta aberta reforça muito do que foi revelado nos itens avaliados acima, que as pessoas querem ser tratadas como pessoas primeiro, e o que se destaca para elas nesses momentos positivos é o atendimento que recebem e a maneira como são envolvidas como pessoas. Uma chave para garantir uma experiência positiva pode muito bem se focar nessas ideias simples e claras e trabalhar para garantir que sejam executadas de forma consistente e perfeita em cada interação.

Da mesma forma, ao procurar entender como as pessoas descrevem experiências negativas, as palavras também dizem e são consistentes com o estudo de 2018. Elas refletem uma distinção muito clara daquelas ideias que representam um encontro positivo. Em resposta à pergunta: "Pense em um momento específico em que você ou alguém que você conhece teve uma experiência ruim (ou negativa) com o paciente. Que palavras ou frases você usaria para descrever essa



Figura 9. Descrições da experiência positiva do paciente 2018



Figura 10. Descrições da experiência positiva do paciente 2020



Figura 11. Descrições da experiência negativa do paciente 2018



Figura 12. Descrições da experiência negativa do paciente 2020

experiência?" isso é o que foi revelado. (Figuras 11 e 12)

No caso de experiência negativa, as palavras que aparecem fornecem percepções reveladoras sobre o que caracteriza uma experiência ruim para quem está engajado em cuidados de saúde. Palavras como "rude" e "apressado" dominam novamente, com "esperar" e "longa espera" ainda ocupando um lugar de destaque nas entradas. O interessante dos itens avaliados acima é que a importância dos tempos de espera foi reduzida em seis pontos, enquanto as questões de comunicação e o tempo necessário para uma comunicação eficaz subiram na lista. Essa mudança aparece aqui nas palavras dos entrevistados também.

O que essas perguntas específicas mostram é que uma imagem clara de experiências boas e ruins está relativamente solidificada na mentalidade geral dos consumidores. Eles têm compartilhado agora em ambos os estudos ao longo de vários anos que existem elementos claros e imutáveis que as pessoas procuram em uma boa experiência e elementos claros que as pessoas identificam consistentemente com as experiências ruins. A oportunidade que isso oferece para construir planos e processos para, de

forma mais eficaz, fornecer elementos positivos e abordar os negativos são oportunidades que as organizações não devem ignorar. As implicações de obter a experiência certa são claramente compartilhadas pelos consumidores em apoio a tomar essas ações.

Ao perguntar às pessoas o que elas fizeram como resultado de uma experiência positiva ou negativa, os resultados de 2018 destacaram o poderoso efeito dominó que a experiência tem. Nos dois casos – experiência positiva e negativa – a principal ação que os entrevistados disseram que realizariam seria compartilhar sua experiência com outras pessoas. Um pouco mais alto para aqueles com uma experiência positiva foi o compromisso de continuar usando a mesma organização, um indicador de lealdade. Portanto, seja boa ou ruim, a experiência que uma organização de cuidados de saúde oferece a um paciente, família e/ou parceiro de atendimento torna-se a história que outra pessoa ouve enquanto avalia e até faz escolhas em torno de uma organização ou instalação de cuidados de saúde. Essa ideia de que histórias são contadas e a lealdade é reforçada por uma experiência positiva permanece evidente e é ainda mais reforçada neste estudo. (Figura 13)

“À medida que as organizações de cuidados de saúde buscam reabrir o atendimento às comunidades que atendem, a experiência que fornecem pode não ter maior importância do que nos próximos dias e meses para garantir a viabilidade das operações e, em última instância, cumprir sua missão de cuidar dos outros.”

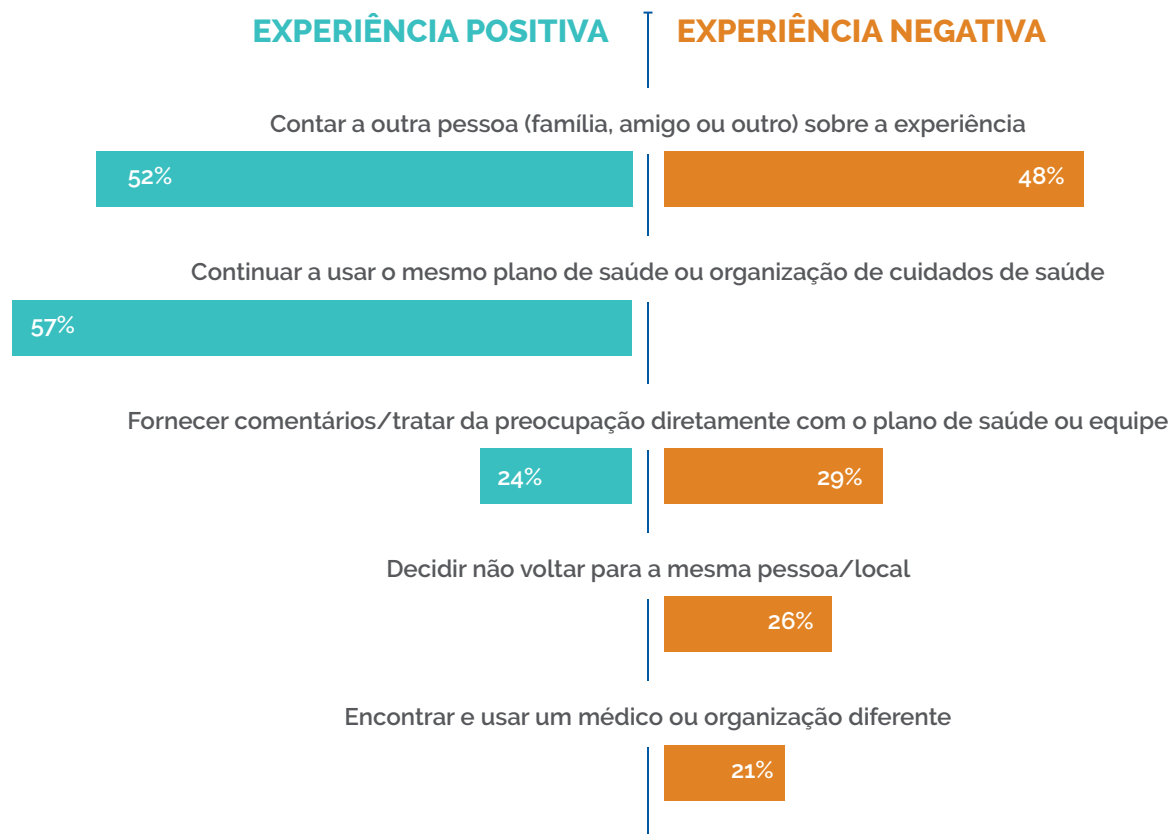


Figura 13. Como resultado de sua experiência/experiência de outras pessoas, quais ações eles tomaram? (comparando experiências positivas e negativas)

Ao revisar os dados neste estudo, o padrão de 2018 se mantém com apenas cerca de metade de todos os entrevistados que observam se tiverem uma experiência positiva ou negativa dizendo que compartilharão sua história com outras pessoas. Novamente, mostrando o fato de que uma experiência proporcionada a uma pessoa ou família se estende muito além daquele encontro direto real. Mais ainda, para aqueles que têm uma experiência positiva, também reforça um senso de lealdade a esse provedor ou organização em quase dois terços dos encontros. Por outro lado, em experiências negativas, cerca de um quarto dos entrevistados disse que mudaria de médico ou organização. Novamente, os entrevistados revelaram que experiências ruins conduzem a decisões imediatas para os consumidores.

Digno de nota nos dados deste estudo em comparação com 2018 é que os números são um pouco mais baixos para todas as respostas, o que é encontrado em quase todas as respostas, exceto no que as pessoas acreditam estar incluído na experiência geral. A ideia é que isso reflita a incerteza sentida pelas pessoas em geral, especificamente pelos consumidores de cuidados de saúde em um ano em que uma pandemia tomou conta da sociedade e envolveu o sistema de cuidados de saúde. Isso teve implicações em como as pessoas

optam por se engajar em cuidados de saúde e o quanto estão dispostas a fazer mudanças em vez de se manterem firmes em um momento de tantas incertezas.

Conforme visto em nossos estudos recentes do PX Pulse,¹ os consumidores ainda tinham um nível de medo e hesitação em procurar atendimento durante a pandemia, reforçando uma realidade importante para a saúde. Uma reconfirmação clara de um compromisso com a experiência – uma experiência segura, de qualidade, focada no serviço e pessoal – será essencial para reengajar as pessoas em cuidados de saúde como resultado da pandemia. Essas descobertas não refletem apenas um senso geral do momento, mas uma realidade que todas as organizações e sistemas de cuidados de saúde precisarão abordar para tranquilizar os pacientes e consumidores em sua escolha de retorno. À medida que as organizações de cuidados de saúde buscam reabrir o atendimento às comunidades que atendem, a experiência que fornecem pode não ter maior importância do que nos próximos dias e meses para garantir a viabilidade das operações e, em última instância, cumprir sua missão de cuidar dos outros.

A experiência continua sendo significativa nas escolhas de cuidados de saúde para mais de 90% dos consumidores

Essa necessidade clara de reafirmar o compromisso com a experiência pode não ser mais aparente do que perguntar como os consumidores continuarão a fazer escolhas de cuidados de saúde. Com base nos diversos números que mostram ligeiras quedas desde 2018, refletindo a hesitação causada pela pandemia, há uma declaração inequívoca que os consumidores fazem quando se trata de como farão suas escolhas de cuidados de saúde.

Os dados deste estudo revelam que quase dois terços dos consumidores de cuidados de saúde afirmam que a experiência que recebem será "extremamente significativa" nas decisões que tomam sobre seus cuidados de saúde pessoais. (Figura 14) Esse ponto sozinho reflete que a experiência não é algo que os consumidores de atendimento consideram garantido; é de fato algo que orienta sua escolha de onde procuram atendimento. Esse ponto também reafirma a importância dos itens que os consumidores acreditam englobar a experiência como um todo.

Se as organizações de cuidados de saúde desejam que as pessoas as escolham para o atendimento, principalmente neste momento de crise de saúde, é fundamental garantir que as ações que apoiem uma experiência positiva e forte sejam implementadas. Não se trata apenas de reconhecer a natureza integrada da experiência que é proporcionada, mas as próprias ações que os consumidores afirmam serem de maior importância para eles, reforçando que desejam ser ouvidos e engajados como parceiros, comunicados com clareza, ter planos claros de atendimento e ter confiança nas habilidades das organizações de cuidados de saúde.

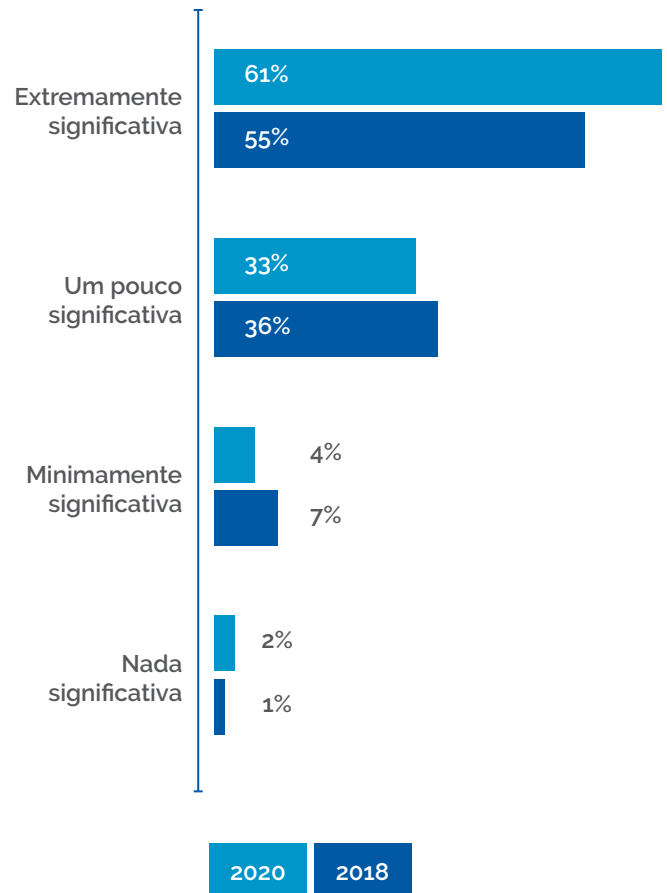


Figura 14. Quão significativa é a experiência do paciente para suas decisões sobre seus cuidados de saúde ou os cuidados de saúde de sua família?

“Experiência não é algo que os consumidores de atendimento consideram desimportante é de fato algo que orienta sua escolha de onde procuram atendimento.”

A experiência continua sendo uma conversa global

Como em 2018, este estudo analisou as respostas em quatro outros países de língua inglesa: Austrália, Canadá, Filipinas e Reino Unido. A esperança para o futuro é que, à medida que o diálogo global sobre a experiência continuar a se expandir, essa investigação alcançará muito mais esforços em vários idiomas e também em países de renda média baixa. Vale observar a consistência nas respostas e prioridades centrais entre todas as nações entrevistadas. Na verdade, ao comparar os itens mais bem avaliados em todos os países estudados, sete apareceram de forma consistente, reforçando a grande

importância atribuída a "ouvir-me" e "comunicar-se de maneira que eu possa entender". (Figura 15)

O interessante é que as diferenças também podem refletir o tipo de sistema de saúde em que as pessoas se encontram. Isso também é visto nas respostas à pergunta sobre o impacto da experiência do paciente na tomada de decisões de cuidados de saúde das pessoas discutida acima. Ao revisar os resultados entre os entrevistados nacionais, podemos ver nos sistemas de estruturas de cuidados de saúde privadas e públicas/nacionais que a experiência é vista como mais

	CLASSIFICAÇÃO DE ITENS PRINCIPAIS PARA CADA PAÍS					
	SEGMENTO	AUSTRÁLIA	CANADÁ	FILIPINAS	REINO UNIDO	ESTADOS UNIDOS
Ouvir você	Pessoas	1	1	4	2	1
Comunicar-se claramente de uma maneira que você possa entender	Pessoas	2	2	3	1	2
Um ambiente de cuidados de saúde que seja limpo e confortável	Local	6	3	1	4	3
Tratar você com cortesia e respeito	Pessoas	3	5	2	5	5
Dar a você confiança nas habilidades deles	Pessoas	4	6	7	3	6
Fornecer um plano claro de atendimento e o motivo pelo qual eles estão fazendo isso	Pessoas	8	8	8	7	4
Fazer perguntas e tentar entender suas necessidades e preferências	Pessoas	7	9	5	9	8

Figura 15. Elementos mais importantes da experiência em vários países (anotando a classificação dos números para cada país)

“Independentemente de onde alguém esteja no planeta, essa pessoa se vê como um ser humano com esperanças, necessidades e sonhos. E essas ideias centrais de como essas pessoas querem ser tratadas, comunicadas, respeitadas e compreendidas são verdadeiras para todos.”

significativa, como nos Estados Unidos ou nas Filipinas (que, como nação, está trabalhando para expandir a cobertura universal para seus cidadãos). Em sistemas nacionais de cuidados de saúde baseados mais em estados ou províncias, como Austrália e Canadá, onde alguma escolha é evidente, a importância da experiência é ligeiramente menos significativa para a tomada de decisão. Finalmente, em um sistema nacional mais definido, como no Reino Unido, por meio do National Health Service (NHS), a experiência tem a menor importância de todas as nações pesquisadas. (Figura 16)

As implicações na tomada de decisões também estão claramente alinhadas com a quantidade de opções que as pessoas sentem que têm objetivamente. Isso também reforça um ponto-chave de que, independentemente de como as pessoas tomam decisões em cuidados de saúde, os fundamentos do que é importante para elas são consistentes e verdadeiros. E quando os cuidados de saúde reconhecem, como têm feito, que

os resultados que oferecem, ou seja, a experiência que as pessoas têm, é importante acima de tudo, garantir que esses elementos estejam presentes é essencial. Observação: embora não possamos aprofundar as comparações nacionais neste documento, esperamos explorar as percepções de cada região nos próximos relatórios de acompanhamento.

O que os dados nos mostram em última análise é um fato imutável observado em muitos dos estudos realizados ao longo dos últimos anos no The Beryl Institute: independentemente de onde alguém esteja no planeta, essa pessoa se vê como um ser humano com esperanças, necessidades e sonhos. E essas ideias centrais de como essas pessoas querem ser tratadas, comunicadas, respeitadas e compreendidas são verdadeiras para todos. Talvez essas sejam nossas verdades universais em saúde; verdades agora mais evidentes do que nunca na crise pela qual todos no planeta estão passando.

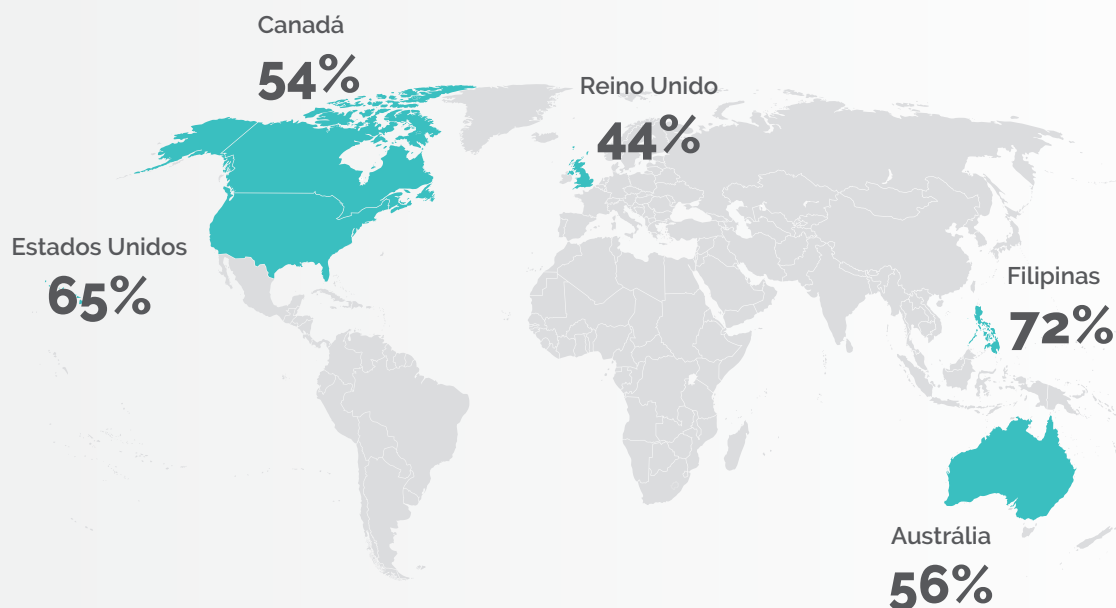


Figura 16. Quão significativa é a experiência do paciente para suas decisões sobre seus cuidados de saúde ou os cuidados de saúde de sua família? (% extremamente importante por país pesquisado)

O consumidor falou novamente...e o apelo à ação é ainda mais fortalecido

O relatório de 2018 sobre a perspectiva do consumidor fechou com este ponto:

A perspectiva dos consumidores sobre a experiência do paciente oferece não apenas validade para muitas das principais premissas do esforço de experiência em cuidados de saúde, mas também revela um caminho para priorizar a ação, garantindo o foco e avançando com intenção.

As descobertas compartilhadas nesta exploração de acompanhamento apenas reforçam ainda mais esse ponto. O consumidor voltou a falar e está dizendo que a experiência é importante de uma forma significativa e pessoal. Ele também está dizendo que a experiência que enfrentará terá um impacto para muitos, senão para a maioria, em como eles se envolvem nos cuidados com saúde agora e no futuro.

Conforme revelado aqui:

A experiência do paciente é importante em geral.

De forma consistente, mais de 90% das pessoas pesquisadas dizem que a experiência que possuem é importante para elas.

Ao pensar na experiência, as pessoas se concentram em sua saúde e bem-estar e, fundamentalmente, em como são tratadas.

As organizações de cuidados de saúde devem reconhecer que as pessoas estão olhando para sua maior saúde e bem-estar e é assim que as pessoas nas organizações de cuidados de saúde se envolvem com elas como pessoas para atender a essa necessidade.

As pessoas esperam bons resultados dos cuidados de saúde e os veem como o elemento mais importante da experiência que recebem.

À medida que as pessoas buscam cuidados com sua saúde e bem-estar, elas veem os resultados que alcançam como essenciais para a experiência que recebem. As organizações de cuidados de saúde correm um grande risco quando isolam ou separam os resultados como algo separado da experiência que fornecem, pois ao se voltar apenas para os dados dos resultados, o senso de humanidade pode ser destruído. Os consumidores de

cuidados expressaram claramente que isso vai contra o que eles querem ou esperam.

Acima de tudo, a maneira como as pessoas são tratadas supera em muito os processos de atendimento ou o local em que é prestado.

As pessoas continuam a afirmar que desejam estar envolvidas em seus cuidados, ser ouvidas e comunicadas de uma forma que entendam. Os pacientes, suas famílias e/ou parceiros de cuidados não são receptores passivos ou sujeitos da "prestação" de cuidados, mas sim membros ativos da equipe de cuidados e devem ser engajados para garantir a melhor experiência geral.

As pessoas identificam o carinho, a compaixão e o profissionalismo como marcas de uma experiência positiva.

Simplificando, as pessoas querem ser tratadas com o senso de humanidade que esperam em cada encontro e com a dignidade e o respeito que também esperam demonstrar aos outros.

As pessoas identificam a confluência de longas esperas com interações apressadas e rudes como indicadores de uma experiência negativa.

Em contraste com as experiências positivas, o paradoxo de ter que esperar apenas para ser apressado e/ou comunicado de maneira rude prejudica o bem que os cuidados de saúde podem fazer. Sempre haverá questões de tempo e imprevisibilidade na área de cuidados de saúde, mas como as esperas são gerenciadas por meio da comunicação e como aproveitar ao máximo o tempo valioso deve ser uma habilidade que as organizações de cuidados de saúde devem dominar para fornecer o melhor em experiência geral.

A experiência que as pessoas têm é uma história que contarão aos outros, seja boa ou ruim.

Isso pode ficar claro por si só, mas é fundamental reconhecer que cada encontro que as pessoas têm em uma organização de cuidados de saúde é uma história que as pessoas podem compartilhar; cada interação é uma página escrita que, quando combinada, conta

“O mundo está ficando menor, e o acesso a informações e percepções sobre cuidados de saúde se expande diariamente. Organizações de cuidados de saúde que não operam com esse fato em mente correm o risco de se tornar cada vez mais obsoletas em face de modelos de atendimento ágeis, focados e centrados no consumidor.”

a narrativa mais ampla de sua jornada de cuidados de saúde. Mas qualquer uma dessas páginas pode mudar a natureza da própria história e deve ser administrada com cuidado e compreensão do que é importante para aqueles que procuram atendimento.

A experiência que as pessoas têm (ou as que ouvem de outras pessoas) determinará como elas tomam decisões em cuidados de saúde em geral.

Embora possa haver distinções em como e por que as pessoas tomam decisões relativas a cuidados de saúde, é evidente que as experiências que elas têm em grande medida vão direcionar essas decisões. E se as organizações de cuidados de saúde estão, em última instância, no negócio de fornecer atendimento e ajudar a saúde de suas comunidades, elas devem ser escolhidas por pessoas para fazê-lo. O mundo está ficando menor, e o acesso a informações e percepções sobre cuidados de saúde se expande diariamente. Organizações de cuidados de saúde que não operam com esse fato em mente correm o risco de se tornar cada vez mais obsoletas em face de modelos de atendimento ágeis, focados e centrados no consumidor.

Ao considerar tudo o que os consumidores compartilharam neste estudo como fizeram em 2018, a consistência em suas prioridades, mesmo em face da atual crise de saúde, apenas reforça ainda mais que os consumidores de cuidados de saúde se veem como seres humanos em primeiro lugar, buscando cuidados humanos. Eles esperam ser tratados como tal, porque se dedicam aos cuidados de saúde para o que pode ser a coisa mais importante que consideramos como seres humanos: nossa saúde e nosso bem-estar.

Além disso, os resultados reforçam a ideia central na definição da própria experiência do paciente e suas palavras iniciais, que a experiência é “a soma de todas as interações”.² Essas interações com uma organização de cuidados de saúde acontecem muito antes que uma pessoa possa encontrá-los por meio das histórias que ouve ou muito depois de deixar um encontro de cuidados de saúde e se tornar um contador de histórias. E essas palavras refletem a verdade para cada pessoa que as fala e se torna a história por meio da qual as pessoas passam a conhecer organizações e provedores de cuidados de saúde em todo o mundo.

A chamada à ação para organizações de cuidados de saúde não pode ser mais clara do que o que os consumidores entrevistados compartilharam aqui. Elas devem agir para obter a maneira correta de se relacionar com as pessoas. Não se trata apenas dos resultados da pesquisa ou das pontuações de satisfação, mas da maneira como um sistema de saúde se compromete a envolver cada pessoa que passa por sua porta, virtual ou fisicamente.

E em uma época de crise global em que sistemas e organizações de saúde, médicos e equipes têm estado no centro de tantas conversas sobre o que fizeram ao servir seus concidadãos em todas as partes do mundo, o que permanece evidente e pode ser ainda mais é o senso de humanidade que arde profundamente no coração dos cuidados de saúde. Tempos difíceis exigem ação heroica, mas muitos dos que responderam a esse chamado reconhecem que isso é menos sobre heroísmo e mais sobre um compromisso com um propósito que chamou tantos indivíduos aos cuidados de saúde.

Da mesma forma, aqueles que vivenciam o atendimento forneceram um claro chamado à ação. Eles novamente refletiram aqui que existe uma oportunidade inequívoca de fazer o que é mais importante para todos que procuram cuidados de saúde, para suas vidas ou de entes queridos e amigos. Quando os cuidados de saúde podem ouvir e se comunicar com clareza, como fizeram com tanta habilidade neste momento em que nos encontramos, apenas grandes coisas podem e vão acontecer. Isso não é agradável de se fazer, mas sempre deve ser feito, pois as pessoas que usam cuidados de saúde estão perguntando em voz alta e clara: “Por favor, nos escute”. E quando isso acontecer, os resultados que todos em cuidados de saúde buscam alcançar serão realizados, os propósitos serão cumpridos, e as vidas serão vividas plenamente.

Isso é o que está sendo perguntado novamente aqui. Esses não são simplesmente dados a serem desafiados; este é um apelo à ação para o compromisso. Pois quando encontramos pessoas pelo que são, onde estão, apenas o bem pode resultar disso. É por isso que os cuidados de saúde sempre serão a maior inspiração para tantos e a maior esperança para todos. Agora, todos nós devemos fazer o que nos foi pedido: “ouça-me”. Ao fazer isso, apenas coisas boas podem vir e virão.

Apreciação sem limites

Nossos corações e esperanças estão com todos vocês neste momento desafiador. Honramos todos aqueles que deram tanto por tantos. Enviamos condolências para aqueles que perderam. Compartilhamos a esperança, pois em tudo o que foi compartilhado aqui e tudo o que vemos na luz do horizonte foi o trabalho daqueles que estão comprometidos com as próprias ideias compartilhadas neste estudo, que tornaram tudo isso possível. Obrigado por tudo o que vocês fizeram pelos seus concidadãos em todo o mundo. Vocês são verdadeiramente a experiência humana e somos eternamente gratos.



Referências

1. *The Beryl Institute - Ipsos PX Pulse.*; 2020. <https://www.theberylinstitute.org/PXPULSE>.
2. Wolf JA, Niederhauser C, Marshburn D, LaVela S. Defining patient experience. *Patient Exp J.* 2014;1(1):7-19
3. Wolf JA. *Consumer perspectives on patient experience 2018.* The Beryl Institute; 2018.
4. Laurance J, Henderson S, Howitt PJ, et al. Patient engagement: four case studies that highlight the potential for improved health outcomes and reduced costs. *Health Aff (Millwood).* 2014;33(9):1627-1634.
5. Experience Framework. The Beryl Institute. <https://www.theberylinstitute.org/page/ExperienceFramework>



Assuma os momentos que importam para seus pacientes.

O InMoment ajuda voce a levar seu progrma de experiencia do paciente para o proximo nivel.