

Expectativas e Experiência do Paciente com os Cuidados em Saúde no Brasil

Estudo Nacional 2024



© KOBRA, Eduardo / AUTVIS, Brasil, 2024

Sumário

Idealização	3
Introdução	4
Metodologia	7
Painel Demográfico	9
Experiência do Paciente	10
Sobre Pessoas	12
Sobre Processos	16
Sobre Ambientes	20
Sobre Expectativas	24
Sobre Experiências	28
Percepções e Insights	35
Conclusões	38
Referências Bibliográficas	40
Agradecimentos	41

Idealizador do estudo original (Global)

The Beryl Institute é uma comunidade global de profissionais de Saúde e líderes comprometidos em transformar a experiência humana na Saúde. Como pioneiro e líder do movimento em Experiência e da profissão em Experiência do Paciente há mais de uma década, o Instituto oferece acesso a pesquisas imparciais práticas comprovadas, oportunidades de networking, desenvolvimento profissional e um espaço seguro e neutro para trocar ideias e aprender uns com os outros.



Idealizador do estudo no Brasil

A SOBREXP, Sociedade Brasileira de Experiência do Paciente e Cuidado Centrado na Pessoa, é uma associação sem fins lucrativos, cujo propósito é transformar a experiência humana na Saúde. Fundada em 2021, desenvolve ações em 4 pilares fundamentais: 1. Comunidade & Networking (engajamento e conexão de líderes, profissionais, pacientes/familiares e instituições), 2. Compartilhamento de conhecimento e boas práticas (estudos, publicações e atividades científicas), 3. Desenvolvimento e certificação profissional em Cuidado Centrado na Pessoa e Experiência Humana na Saúde, e 4. Políticas de Saúde (influenciar o amadurecimento do Ecossistema de Saúde, através de políticas e práticas que promovam o Cuidado Centrado na Pessoa). Liderados pelo The Beryl Institute, fazemos parte do Global Affiliates, comunidade global comprometida com a colaboração e compartilhamento de conhecimento sobre o tema.



Parceiro na condução do estudo no Brasil

A SoluCX é líder em pesquisas de satisfação do Brasil, dando voz a mais de 40 milhões de clientes e pacientes anualmente. Por meio de um ecossistema completo de soluções em Customer Experience, oferece educação, consultoria e tecnologia para gerar insights e ouvir os clientes, além de reconhecer profissionais e empresas que se destacam na era da centralidade no cliente.

Introdução

A discussão sobre a Experiência do Paciente é pauta estratégica e pilar fundamental para aprimorar e fortalecer o sistema de Saúde. A qualidade e segurança no cuidado impactam diretamente os desfechos clínicos (resultados) e a percepção de valor pelo paciente.

Os termos “empoderamento” e “consumerismo” refletem um comportamento cada vez mais proativo, questionador e crítico das pessoas com relação à sua própria saúde (ou doença), aos profissionais, aos serviços/instituições e ao sistema de Saúde.

Compreender e atender às necessidades, às expectativas e às preocupações dos pacientes/familiares, contribui para uma relação cada vez mais saudável, empática e colaborativa entre os pacientes/familiares e profissionais, para uma maior adesão ao tratamento, para a utilização cada vez mais racional e eficiente dos recursos e serviços de Saúde, bem como para a melhoria na confiança dos usuários (pacientes) do sistema de Saúde.

Além disso, uma experiência positiva não apenas influencia a satisfação individual do paciente, mas também impacta a reputação e a escolha e fidelidade do paciente/família com os profissionais e serviços de Saúde.

Nesse contexto, compreender as expectativas e a experiência do paciente com os cuidados em Saúde no Brasil, nos permite identificar as perspectivas e prioridades dos usuários (pacientes/familiares), mapear as oportunidades de melhoria, desenhar estratégias e direcionar esforços, projetos e recursos em diferentes níveis: individual (profissionais), institucional (serviços de saúde) e social (implementação de políticas de saúde voltadas ao amadurecimento do Ecossistema de Saúde, visando a um sistema cada vez mais colaborativo e centrado em pessoas).

Este estudo explora aspectos fundamentais da experiência do paciente no Brasil e contempla os fatores que moldam as expectativas e jornadas dos pacientes em um sistema de Saúde complexo. Te convidamos a explorar os resultados deste estudo nacional e utilizá-los de forma prática em sua realidade, contribuindo para a transformação da experiência humana na Saúde.

Marcelo A. Alvarenga, MD, MSc, CPXP

Diretor Presidente SOBREXP, Gestão 2023-2024

Introdução

As páginas a seguir refletem um momento poderoso para as organizações de saúde não só no Brasil, mas também em todo o mundo. Neste importante estudo liderado pela SOBREXP (Sociedade Brasileira de Experiência do Paciente e Cuidado Centrado na Pessoa), continuamos uma exploração crítica da experiência que é proporcionada a todos os que recebem os cuidados de saúde – pacientes, familiares e parceiros de cuidado. Mais ainda, este estudo dá continuidade a uma investigação global sobre o que realmente importa para as pessoas nas suas consultas de cuidados de saúde – como são tratadas, o que esperam, que resultados desejam. Estas ideias são a essência da experiência do paciente com os cuidados de saúde e é definida como a soma de todas as interações, moldadas pela cultura de uma organização, que influenciam as percepções do paciente ao longo da continuidade dos cuidados.

A conversa sobre a experiência em serviços de saúde é agora central para as principais estratégias das organizações de saúde em todo o mundo. Primeiro, para que sirvamos nossos pacientes com dignidade e respeito, a fim de que eles se sintam ouvidos e sejam comunicados de maneira que possam compreender. Segundo, para que cuidemos da nossa força de trabalho na área da saúde e para que possamos cumprir as nossas promessas de cuidados. Terceiro, para que ouçamos as necessidades das nossas comunidades para garantir que, como organizações de saúde, sejamos defensores de uma melhor saúde e bem-estar das populações. Finalmente, para que atinjamos o objetivo fundamental de sustentar os cuidados de saúde, a entrega de resultados seguros e de alta qualidade e garantir organizações financeiramente viáveis. A experiência é muito mais do que satisfação, por isso esta conversa sobre a experiência humana está no cerne de tudo o que a área da saúde aspira ser.

Essa investigação sobre as perspectivas dos clientes baseia-se nas perguntas que temos feito aos consumidores em todo o mundo na comunidade do The Beryl Institute desde 2018. A importância deste estudo é ser o primeiro em grande escala de um país, analisando o que move o seu povo, o que importa para ele, e que reflete o que ele busca nos cuidados de saúde. Também se aprofunda na compreensão das perspectivas nos setores público e privado, permitindo um panorama ainda maior dos pontos em comum e dos contrastes das percepções das pessoas nestes dois ambientes de cuidados.

Introdução

Igualmente importante é o que revela. Mesmo através das diferenças nos sistemas de saúde em todo o mundo, desde a forma como operamos até o impacto das nossas culturas e muito mais, a essência da nossa humanidade aparece de forma consistente onde quer que façamos estas perguntas. Este estudo é uma afirmação poderosa de que devemos abordar o que é importante para os nossos cidadãos em cada país e, ao fazê-lo, exemplificamos como acreditamos que podemos e devemos tratar as pessoas, independentemente da sua posição.

O compromisso com a experiência é um imperativo estratégico e conduz a tudo o que aspiramos alcançar na área da saúde. Este estudo, defendido pela SOBREXP, não apenas revela as perspectivas das pessoas, mas também deve servir como um catalisador para conversas nos próximos anos. Essas são conversas que devemos ter sobre como melhorar a saúde para todas as pessoas em todo o Brasil e, ao fazer isso, cria-se um efeito cascata que informará e inspirará o mundo. Essa é a oportunidade revelada nas páginas a seguir. Esse é o apelo à ação que reflete. É um convite que Jason Wolf espera que todos os leitores aceitem.

Jason Wolf, PhD, CPXP

Presidente & CEO - The Beryl Institute

Metodologia

O estudo original foi idealizado pelo The Beryl Institute e conduzido globalmente, em países de língua inglesa, sendo publicado em 2018 com o título “Consumer Perspectives on Patient Experience”.

A SOBREXP - Sociedade Brasileira de Experiência do Paciente e Cuidado Centrado na Pessoa fez a tradução e validação das perguntas do estudo original para a língua portuguesa. Através da parceria com a SoluCX, ouvimos 2.794 pessoas, buscando insights para traçar um panorama geral das expectativas e experiências do paciente com os cuidados em Saúde no Brasil.

As perguntas foram divididas em 4 blocos: Pessoas, Processos, Ambiente e Expectativas, sendo que Pessoas, Processos e Ambiente representam os 3 pilares do Paradigma da Experiência, aspectos com os quais os pacientes interagem em cada ponto de contato em suas jornadas e que influenciam a percepção sobre os serviços e cuidados em saúde.

Pessoas: este bloco de perguntas foi direcionado para avaliar a percepção dos pacientes sobre as habilidades técnicas e relacionais dos profissionais. Abordou aspectos voltados à escuta ativa, empatia, comunicação, atitude de parceria e envolvimento dos pacientes e familiares nas decisões e no plano de cuidado, cuidado individual (tendo como base a necessidade de cada pessoa), atenção e controle de dor, compromisso e agilidade com as respostas às demandas dos pacientes.

Processos: este bloco contemplou a percepção do paciente sobre o acesso aos cuidados em Saúde, percepção de agilidade (ou ineficiências), fluxo do paciente (e tempo de espera), burocracias, canais de comunicação com as instituições, transição do cuidado, acesso às informações (e prontuários) em Saúde e continuidade do cuidado.

Ambiente: este bloco avaliou a importância que o paciente dá aos espaços e ambientes no qual ele recebe os cuidados, tais como conforto, higiene, privacidade e acessibilidade. Contempla também um olhar para o valor agregado da hospitalidade e dos serviços para a experiência do paciente.

Expectativas: as perguntas deste bloco foram relacionadas à percepção de Qualidade, Segurança e Resultados (Desfechos) esperados, de acordo com as necessidades, preferências e singularidade (o que importa para cada pessoa).


Metodologia


Este estudo foi realizado por meio de pesquisas on-line aplicadas através da solução "Customer Insights - Powered by SoluCX", por meio de um painel com mais de 800 mil pessoas no Brasil, distribuídas conforme a demografia brasileira.

No total, foram obtidas 60.800 respostas com 2.794 pessoas entrevistadas. A pesquisa foi realizada no período de agosto de 2023 a setembro de 2023, com um grupo de amostra de pessoas selecionadas aleatoriamente para serem representativas da população do Brasil em termos de estimativas do censo de gênero, idade, raça, etnia, educação, renda e região. Os resultados apresentados neste relatório foram ponderados para corrigir qualquer super ou sub-representação na distribuição de pesquisas concluídas nessas categorias demográficas, bem como para considerar a sobreamostragem mencionada, com uma margem de erro de 1,85% e nível de confiança de 95%.

Ao todo foram 34 perguntas de resposta única, 2 perguntas de campo aberto e 2 perguntas de resposta múltipla escolha.

 **38**
perguntas

 **1.85%**
erro amostral

 **2.794**
pessoas entrevistadas

 **79.6%**
respondentes rede pública

 **60.800**
opiniões coletadas

 **20.4%**
respondentes rede privada

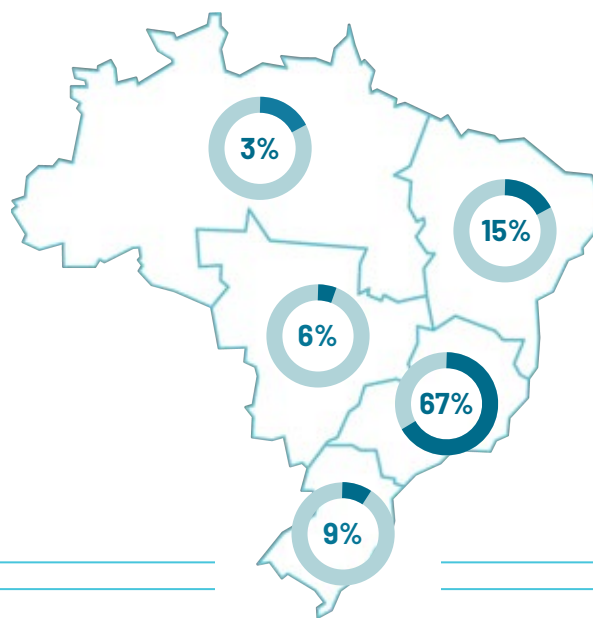
 **95%**
nível de confiança da pesquisa

Além do recorte fidedigno da população, com representatividade nacional, contemplando as 5 regiões brasileiras e estratificação socioeconômica, conseguimos fazer uma análise comparativa entre as respostas dos pacientes que utilizam os serviços Públicos e Privados (Saúde Suplementar) no Sistema de Saúde do Brasil.

Painel Demográfico

Distribuição dos respondentes no Brasil, com clusterização geolocalizada em nível nacional, regional, estadual e municipal.

+800 mil pessoas



Escolaridade

Ensino Médio Completo

38%

Ensino Superior Completo

20%

Ensino Superior Incompleto

16%

Pós Graduação

11%

Ensino Médio Incompleto

10%

Ensino Fundamental

5%

Gêneros

39% Homens

1% Outros

60% Mulheres

Classe Social

Classe E

48%

Classe D

29%

Classe C

17%

Classe B

4%

Classe A

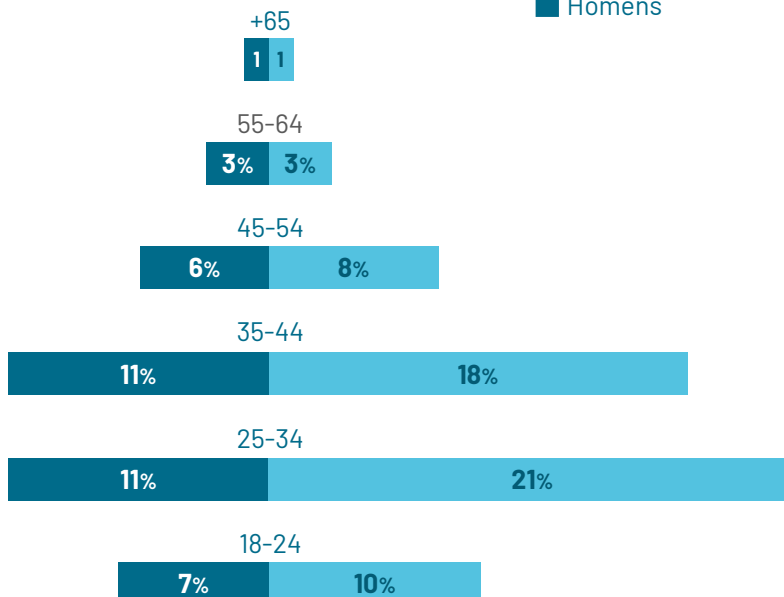
2%

Pirâmide Etária

Legenda

Mulheres

Homens



A Experiência do Paciente

Quando abordamos a "Experiência do Paciente", é essencial considerar fatores que podem influenciar a percepção dos pacientes, bem como de seus familiares e amigos, em um ambiente de cuidados de saúde.

Abrangendo uma ampla gama de elementos que têm um impacto direto na qualidade do atendimento, tanto antes, durante, quanto após a experiência, buscamos ouvir as vozes das pessoas para obter insights que possam alinhar expectativas e percepções em relação às experiências vivenciadas nos serviços de saúde no Brasil, sejam eles públicos ou privados.



A pesquisa foi dividida em grupos de experiências

Pessoas

- Confiança dos pacientes nas habilidades dos profissionais
- Compreensão das necessidades e preferências dos pacientes
- Profissionais levam a dor do paciente a sério
- Tratamento do paciente com cortesia e respeito
- Escuta qualificada por parte dos profissionais
- Comunicação clara e compreensível com os profissionais
- Expressão de empatia e compaixão por parte dos profissionais
- Fornecimento de um plano de cuidado claro (e os motivos)
- Envolvimento do paciente nas decisões sobre sua saúde
- Envolvimento da família no planejamento e nos cuidados
- Resposta rápida da equipe, diante de solicitações do paciente

Processos

- Explicação sobre o processo de alta hospitalar e/ou checkout
- Transferência de informações entre áreas (continuidade do cuidado)
- Informações sobre medicamentos, efeitos colaterais, etc.
- Espaço para perguntas e esclarecimento de dúvidas do paciente
- Acesso fácil e ágil às informações e registros em Saúde (prontuário)
- Facilidade e rapidez para agendar consultas, exames e procedimentos
- Comunicação, após consultas e internações, que seja útil
- Processo de cobrança transparente, compreensível e respeitoso
- Canais para facilitar os agendamentos (telefone, app, site)
- Tempo de espera que seja razoável

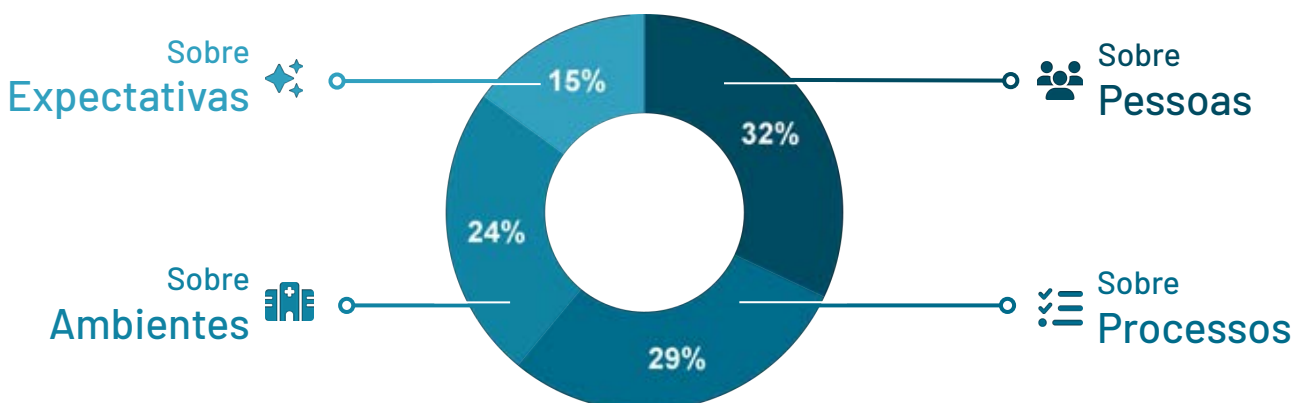
Ambientes

- Ambiente de Saúde limpo e confortável
- Facilidade e clareza nas sinalizações nas Instituições
- Ambiente de Saúde silencioso e tranquilo
- Unidade de Saúde que seja de fácil acesso
- Unidade de Saúde que ofereça uma boa alimentação
- Estacionamento conveniente
- Comodidades e serviços de quarto, entretenimento, etc.
- Idade e conservação da Unidade de Saúde

Expectativas

- Sobre a melhoria de seu estado de saúde ao final
- Alcance de resultados de saúde positivos
- Atendimento adequado às suas necessidades
- Atendimento prestado com foco na qualidade
- Serviço prestado de forma segura

Distribuição das perguntas



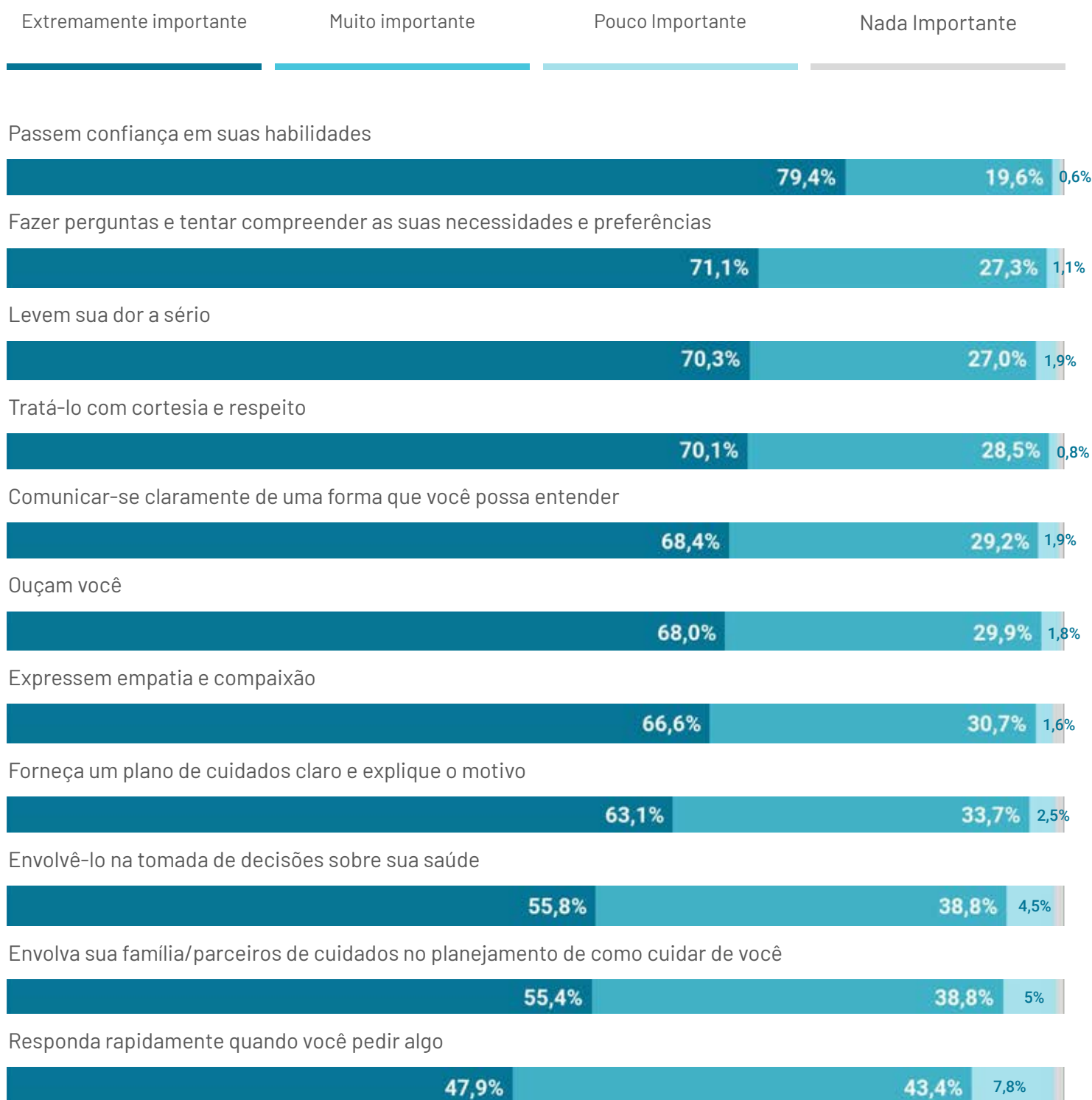
Sobre Pessoas

As pessoas desempenham um papel fundamental na formação da percepção do paciente, já que é por meio da interação com os profissionais de saúde que expectativas são alinhadas e informações transmitidas. Essas relações humanas permitem ao paciente observar ações, manifestações de respeito e empatia, bem como a habilidade de ouvir e comunicar com clareza.



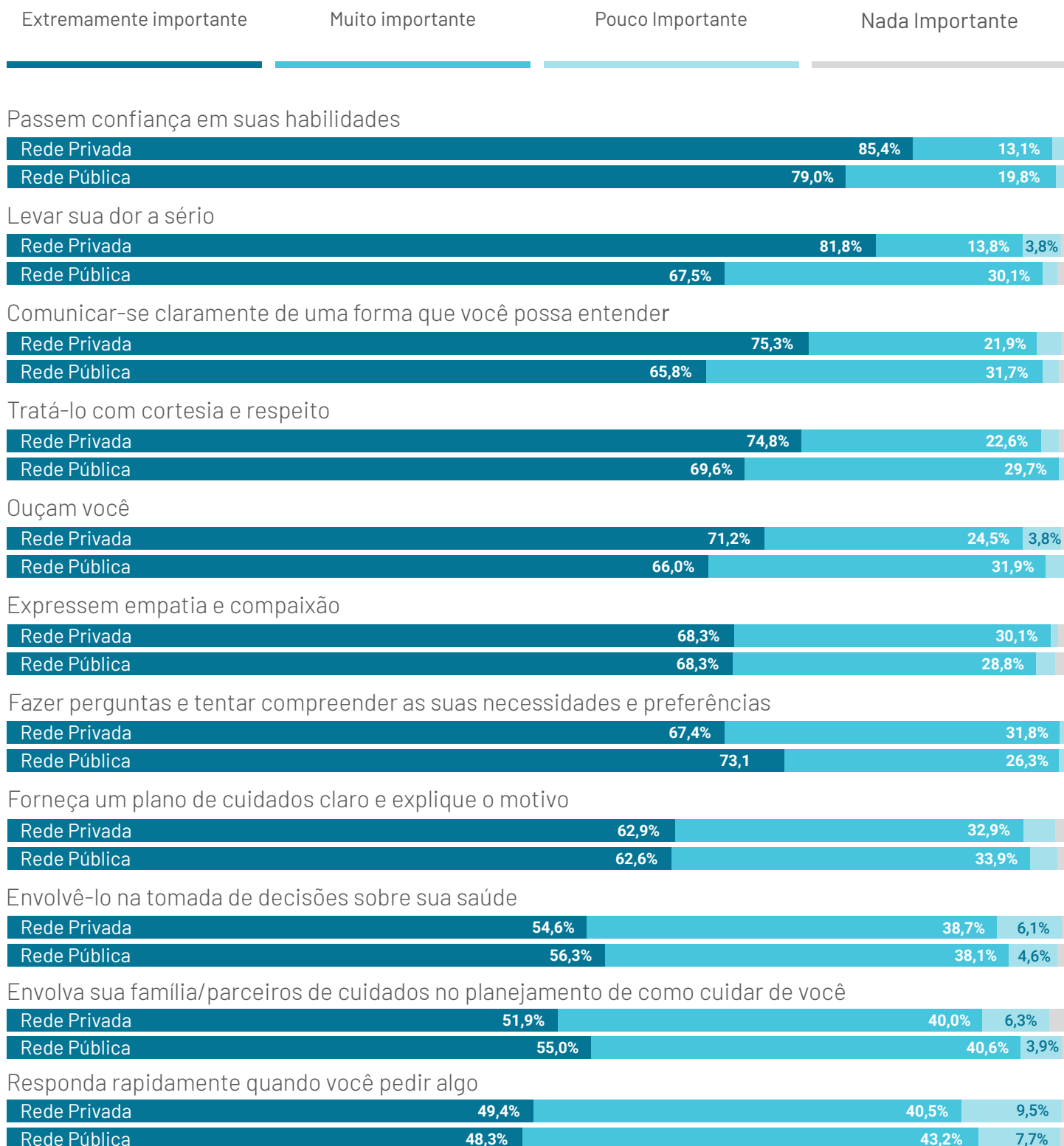
Números Gerais

Quando você pensa em ter uma boa experiência (para o paciente/família), quão importante é para você que as pessoas que prestam seus cuidados façam cada uma das seguintes coisas:



Rede Privada (Saúde Suplementar) vs. Rede Pública

Quando você pensa em ter uma boa experiência (para o paciente/família), quão importante é para você que as pessoas que prestam seus cuidados façam cada uma das seguintes coisas:



Insights

Principais insights da pesquisa, considerando a percepção geral de pacientes/familiares em relação à experiência com os profissionais e serviços de Saúde no Brasil.



- 80% dos respondentes eram pacientes provenientes da rede pública e, por trabalharmos com média ponderada, alguns resultados, que na análise consolidada aparecem com maior importância, quando analisados separadamente, mudam a ordem de importância.
- 79,4% dos pacientes consideram extremamente importante que os profissionais “passem confiança em suas habilidades”.
- Os pacientes consideram que “ser ouvidos e compreendidos de forma clara” são itens extremamente importantes (71.1%, 68.4% e 68.0%, respectivamente).
- Empatia, respeito e cortesia são itens extremamente importantes na experiência do paciente (70.3%, 70.1% e 66.6%, respectivamente).
- A agilidade na resposta é o item com menor relevância entre os pontos de extrema importância na visão dos pacientes tanto da rede pública quanto da rede privada;
- Paciente do serviço privado tem um nível de exigência 14% maior que o paciente do serviço público para o item “Levar sua dor a sério”.
- Fazer perguntas e tentar compreender suas necessidades é o 2º item mais importante para o paciente do SUS, enquanto que para o paciente privado é o 7º mais relevante.

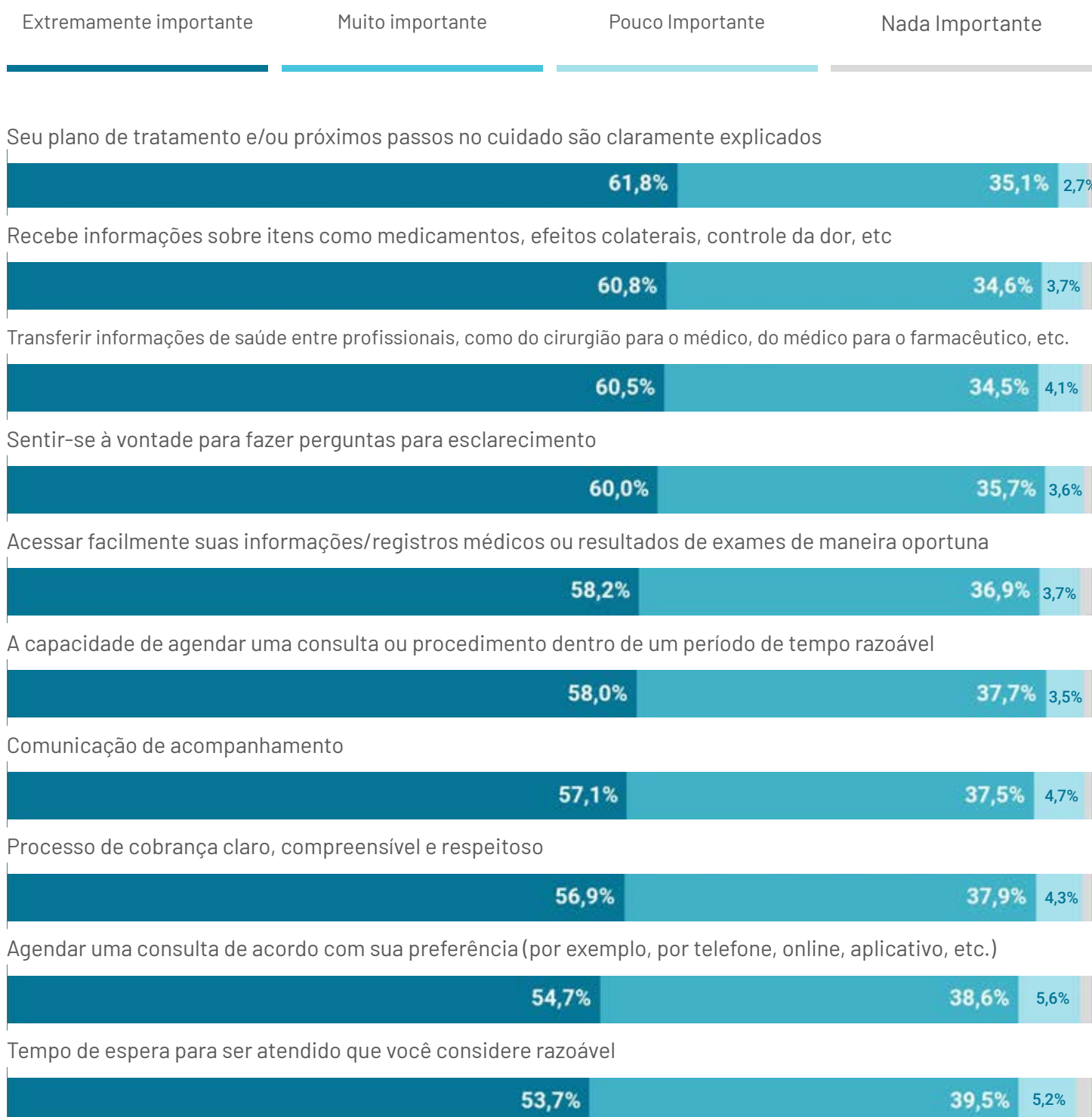
Sobre Processos

Processos bem definidos desempenham um papel crucial na redução de atritos para o paciente. Desde o agendamento da consulta até o acompanhamento pós-tratamento, há etapas que requerem mapeamento, simplificação e comunicação clara. Detalhes sobre tratamentos, medicamentos, procedimentos de entrada e saída, processos de cobrança e acesso à informação são elementos essenciais que influenciam a percepção dos pacientes ao longo de sua experiência no ambiente de saúde.



Números Gerais

Quando você pensa em ter uma boa experiência (para o paciente/família), quão importante cada um dos itens a seguir é para você ?



Rede Privada (Saúde Suplementar) vs. Rede Pública

Quando você pensa em ter uma boa experiência (para o paciente/família), quão importante cada um dos itens a seguir é para você ?

Extremamente importante Muito importante Pouco Importante Nada Importante

Recebe informações sobre itens como medicamentos, efeitos colaterais, controle da dor, etc



Transferir informações de saúde entre profissionais, como do cirurgião para o médico, do médico para o farmacêutico, etc



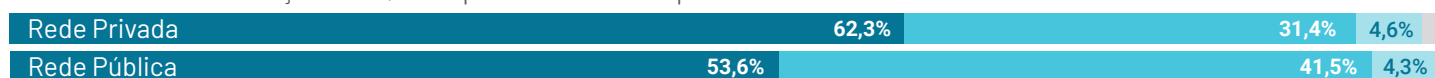
Seu plano de tratamento e/ou próximos passos no cuidado são claramente explicados



A capacidade de agendar uma consulta ou procedimento dentro de um período de tempo razoável



Processo de cobrança claro, compreensível e respeitoso



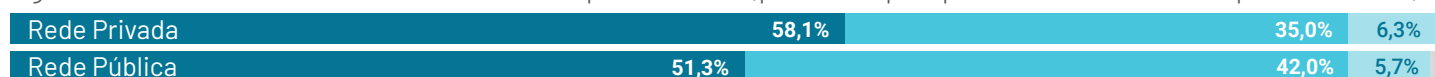
Acessar facilmente suas informações/registros médicos ou resultados de exames de maneira oportuna



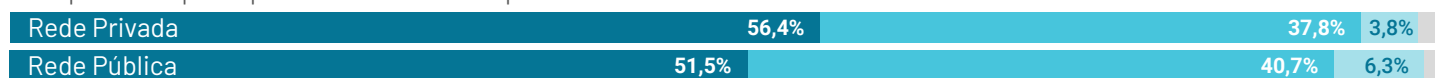
Sentir-se à vontade para fazer perguntas para esclarecimento



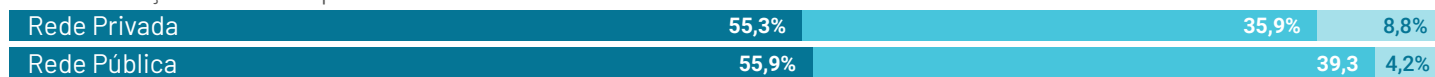
Agendar uma consulta de acordo com sua preferência (por exemplo, por telefone, online, aplicativo, etc)



Tempo de espera para ser atendido que você considere razoável



Comunicação de acompanhamento



Insights

Principais insights da pesquisa, considerando a percepção geral de pacientes/familiares em relação à experiência com os profissionais e serviços de Saúde no Brasil.



- Na média, o pilar “Processos” foi avaliado na classificação “extremamente importante” com notas menores, quando comparado ao pilar “Pessoas”.
- A diferença entre os itens mais e menos relevantes dentro de “Processos” é a menor dentre os 4 grupos (8 p.p.), logo são identificados pelos pacientes como similares.
- Dos itens avaliados, os dois mais relevantes ao paciente são associados a comunicação de informações, seja sobre o tratamento ou medicamentos (61.8%, 60.8%).
- Para 98.1% dos pacientes no serviço privado e 96.7% no serviço público (SUS), a explicação clara do seu plano de tratamento é considerada “Extremamente ou Muito Importante”.
- Nesta perspectiva, observa-se a diferença, ao avaliar itens extremamente importantes, entre privado e público, chegando a alcançar 13.7 p.p. no tema “transferir informações de saúde entre profissionais”.

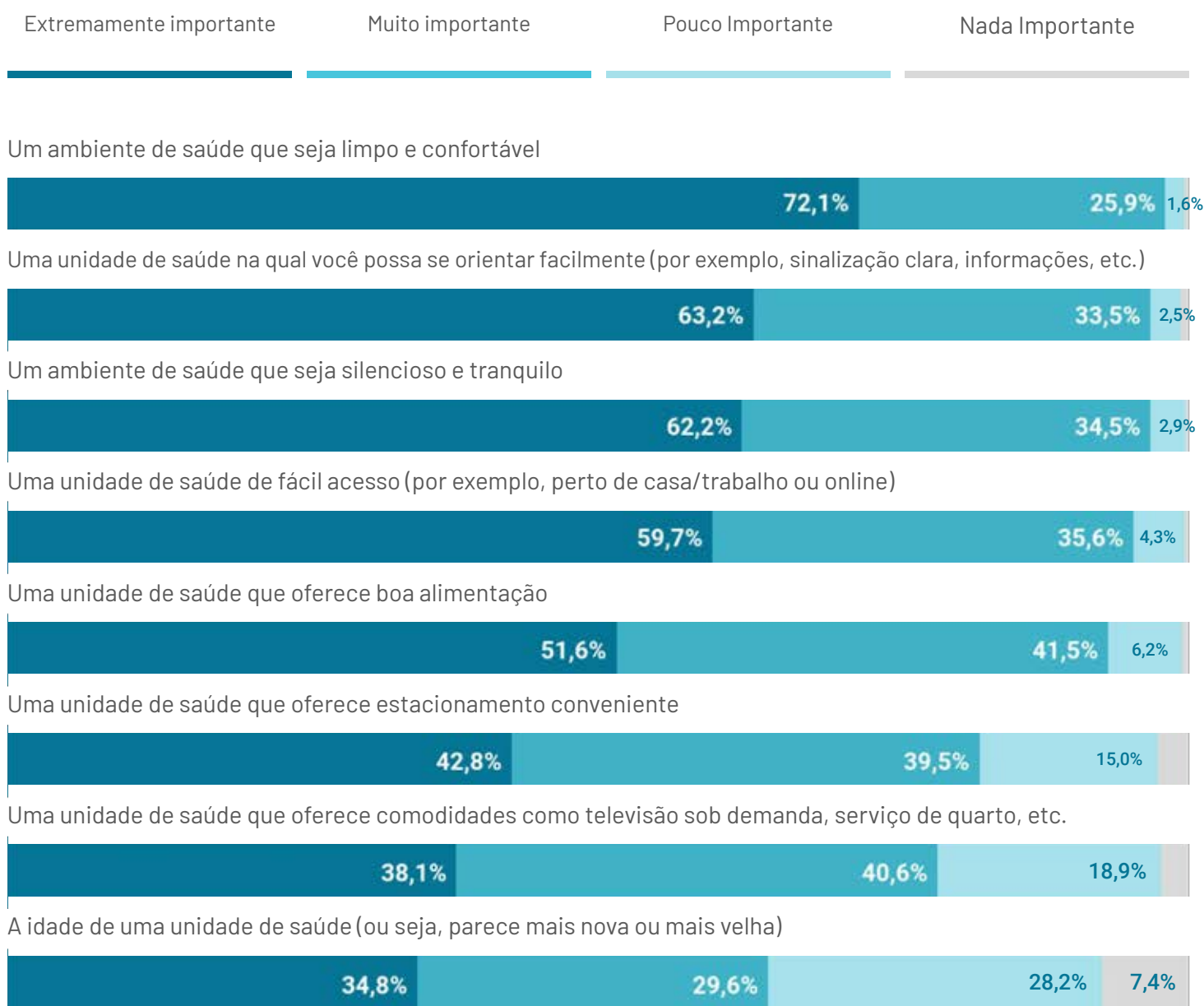
Sobre Ambientes

Mesmo em uma era de digitalização de certos processos, a experiência presencial e o contato físico continuam sendo aspectos essenciais no âmbito da Saúde. Portanto, os ambientes físicos desempenham um papel crucial na experiência do paciente, abrangendo desde a importância de um ambiente limpo e acolhedor até a disponibilidade de serviços de alimentação, comodidades e conveniências para pacientes e seus familiares.



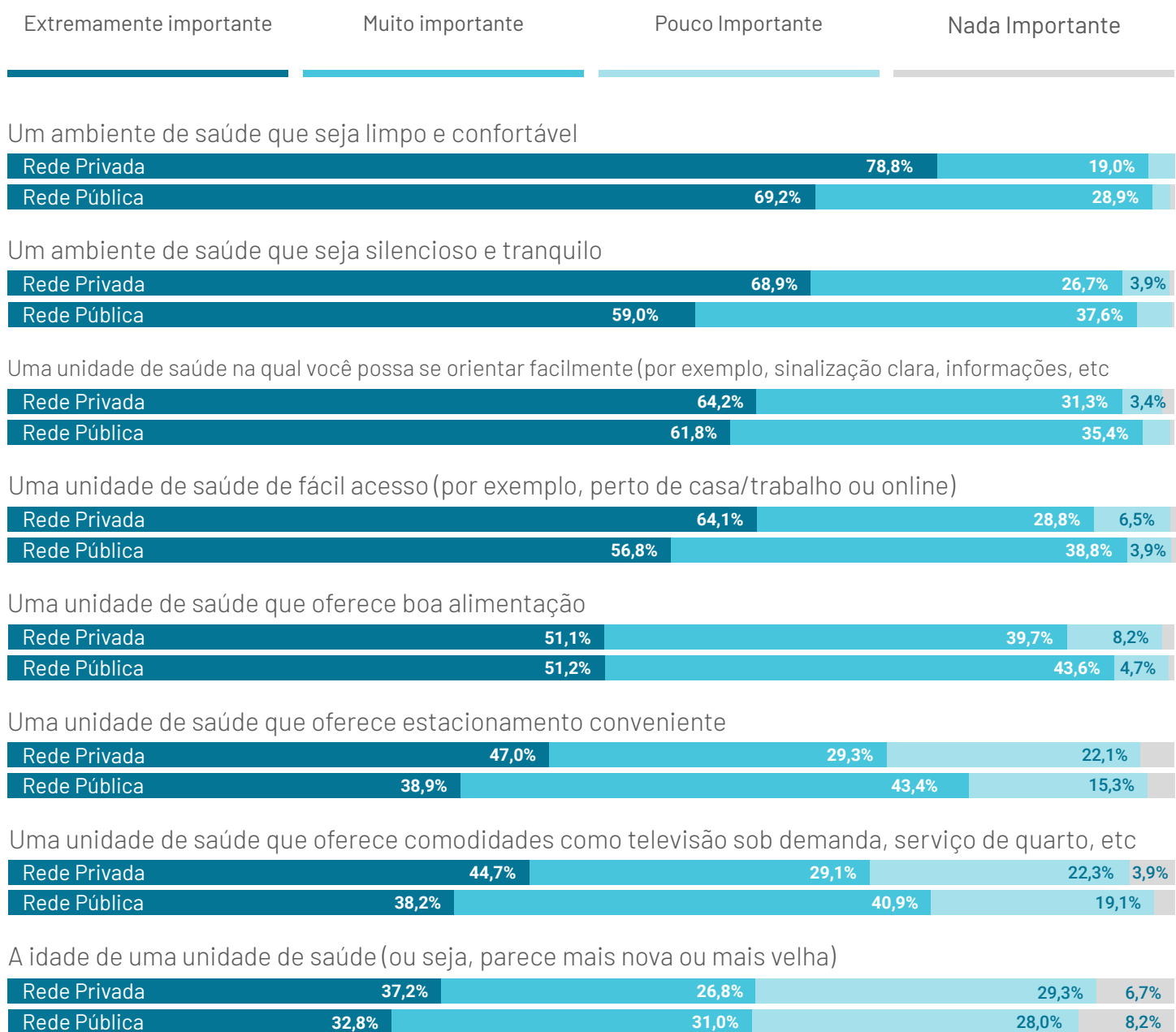
Números Gerais

Quando você pensa em ter uma boa experiência (para o paciente/família), quão importante cada um dos itens a seguir é para você ?



Rede Privada (Saúde Suplementar) vs. Rede Pública

Quando você pensa em ter uma boa experiência para o paciente/família, quão importante cada um dos itens a seguir é para você ?



Insights

Principais insights da pesquisa, considerando a percepção geral de pacientes/familiares em relação à experiência com os profissionais e serviços de Saúde no Brasil.



- Na média, o pilar “Ambiente” foi avaliado na classificação “extremamente importante” com notas menores, quando comparado aos pilares “Pessoas” e “Processos”.
- O grupo de perguntas relacionado a “Ambiente” foi o que apresentou a maior variação de percepção entre todos os itens, com diferença de 36%.
- Para 72.1% dos pacientes, o ambiente de saúde limpo e confortável é “extremamente importante”.
- 36% dos pacientes apontaram que a idade de uma unidade de saúde é “Pouco ou Nada Importante” na formação da percepção de boa experiência.
- Serviços de comodidades e conveniências, tais como televisão sob demanda, serviço de quarto e estacionamento, estão entre os menos relevantes entre os itens avaliados (17.7% e 21.3%, respectivamente).

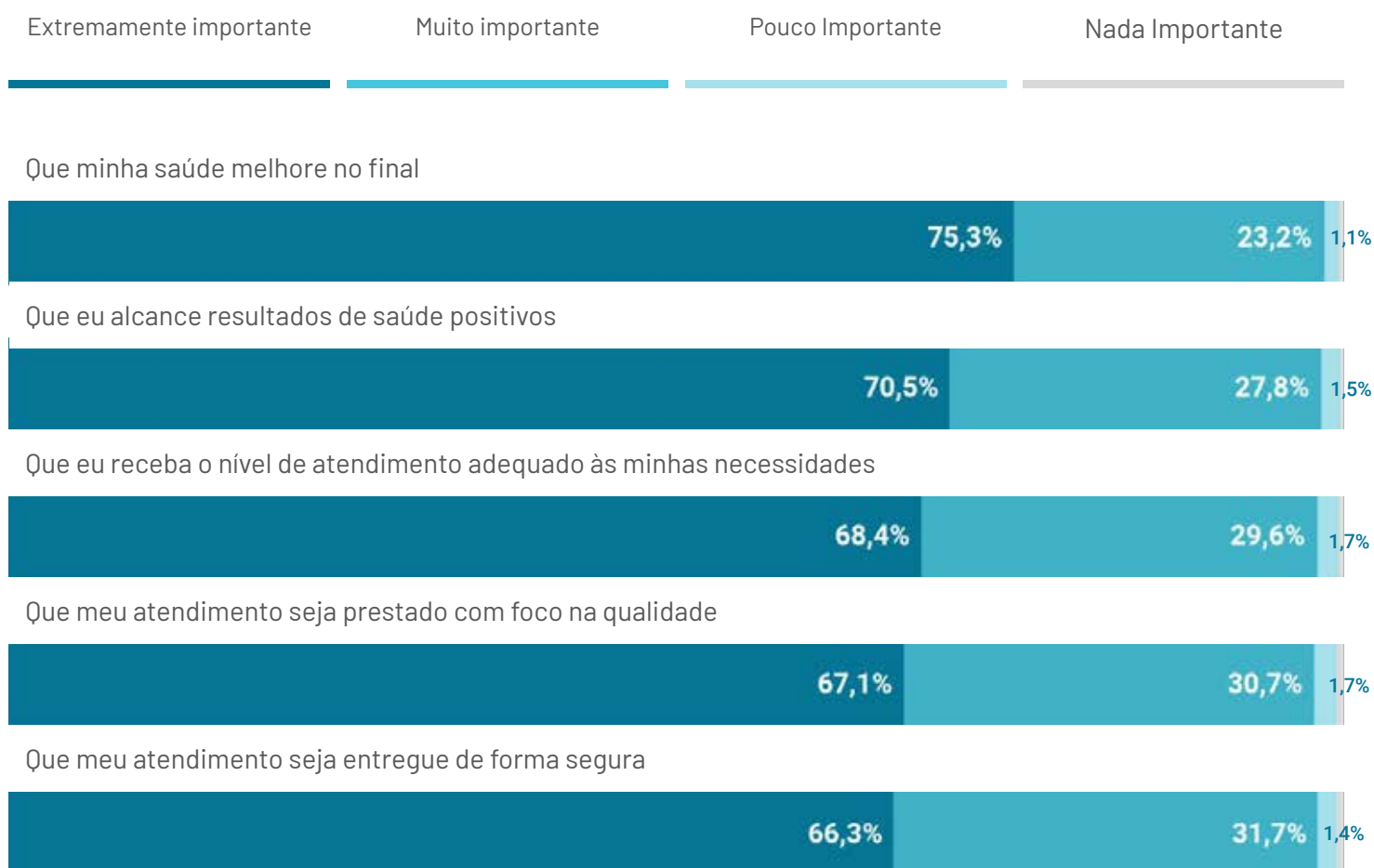
Sobre Expectativas

O alinhamento de expectativas com os pacientes desempenha um papel vital na promoção de uma experiência de saúde positiva. Quando as pessoas têm uma compreensão clara do que esperar em termos de tratamento, procedimentos e resultados, a ansiedade e risco de frustração são reduzidos. Além disso, um alinhamento eficaz permite que os profissionais de saúde forneçam cuidados mais personalizados e centrados no paciente. Isso resulta em uma relação de confiança mais sólida entre pacientes e prestadores de cuidados.



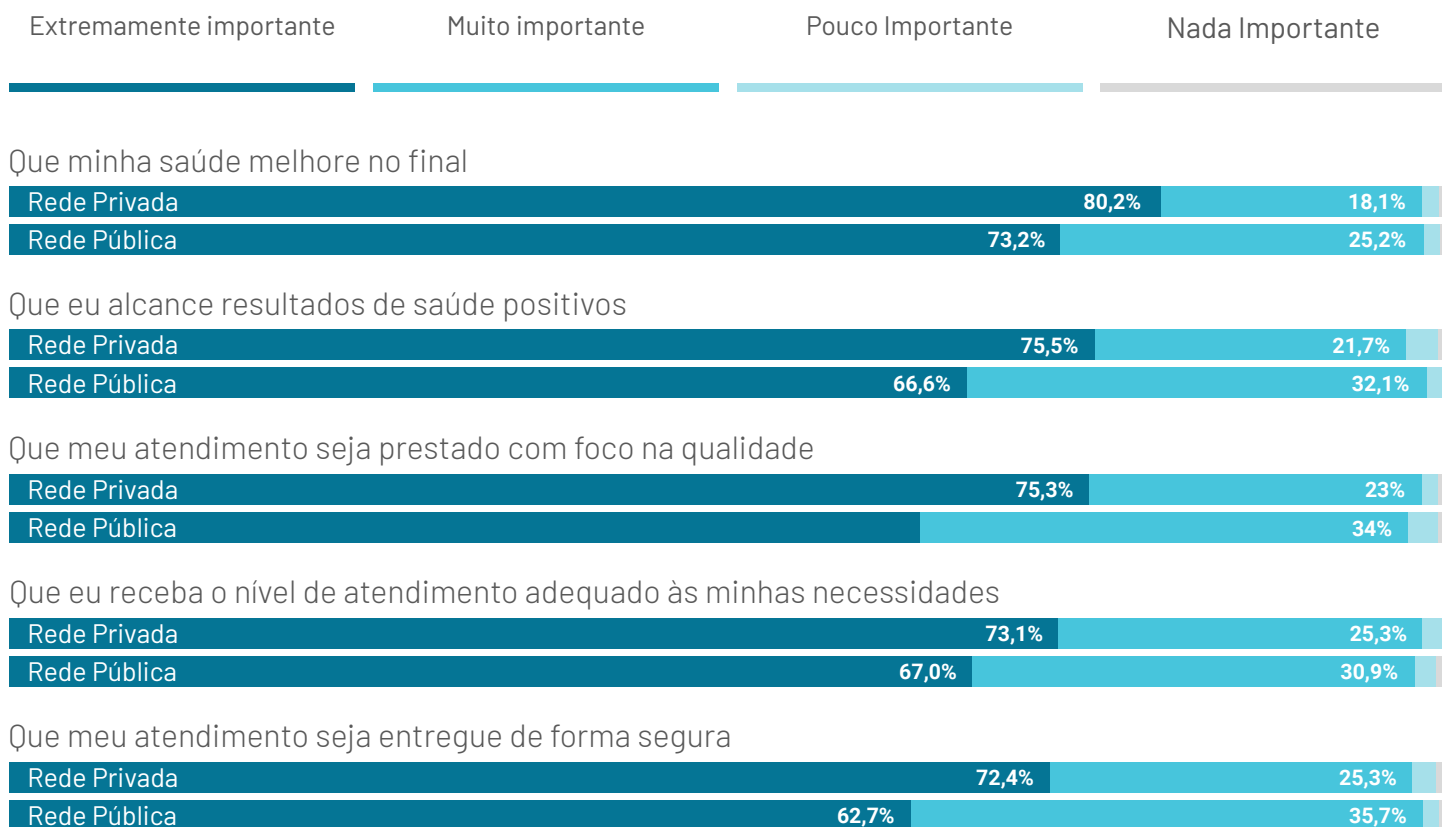
Números Gerais

Quando você pensa em ter uma boa experiência (para o paciente/família), quão importante cada um dos itens a seguir é para você ?



Rede Privada (Saúde Suplementar) vs. Rede Pública

Quando você pensa em ter uma boa experiência (para o paciente/família), quão importante cada um dos itens a seguir é para você ?



Insights

Principais insights da pesquisa, considerando a percepção geral de pacientes/familiares em relação à experiência com os profissionais e serviços de Saúde no Brasil.



- Para 75.3% e 70.5% dos pacientes, “melhorar a sua saúde” e “alcançar resultados positivos”, respectivamente, é “extremamente importante”.
- As expectativas dos pacientes do setor privado são maiores quando comparadas aos clientes do setor público (6.8 p.p. em média).
- Atendimento seguro e de qualidade foram avaliados como extremamente importantes, com médias respectivas de 67.1% e 66.3%.
- 68.4% valorizam como “extremamente importante” que o atendimento seja adequado às suas necessidades.

Sobre Experiências

A influência que as experiências positivas e negativas exercem sobre as atitudes dos pacientes frente aos serviços de saúde. Compreender a maneira como os pacientes se comportam e tomam decisões é crucial para o aperfeiçoamento dos serviços de saúde e conseqüentemente melhora da experiência do usuário.



Experiência Positiva vs. Negativa

Devido à sua experiência como paciente, seja positiva ou negativa, você fez alguma das seguintes ações?



Menções Positivas | Geral

Quais palavras ou frases você usaria para descrever uma experiência boa ou positiva como paciente?



Menções	%	Menções	%
Ótima	16,0	Amor	1,9
Gratidão	12,8	Incrível	1,9
Boa	11,3	Competência	1,7
Excelente	10,6	Confiança	1,7
Muito bom	10,4	Positiva	1,5
Maravilhosa	8,3	Acolhimento	1,2
Satisfação	4,7	Gentileza	1,2
Humanização	4,4	Perfeito	1,2
Alegria	3,8	Tranquilidade	1,0
Alívio	3,6		

Menções Positivas | Rede Privada vs. Rede Pública

Quais palavras ou frases você usaria para descrever uma experiência boa ou positiva como paciente?

Mensões (Privado)	%
Gratidão	11,7
Excelente	10,6
Humanizado	10,6
Ótima	9,5
Profissionalismo	9,5
Boa	8,5
Satisfação	7,4
Amor	7,4
Feliz	6,3
Respeito	6,3
Maravilhosa	5,3
Empatia	4,2
Reconfortante	2,1



Menções (SUS)	%
Ótima	14,9
Gratidão	12,3
Boa	10,8
Muito bom	7,4
Satisfação	7,1
Excelente	6,3
Maravilhosa	5,6
Cuidado	5,6
Amor	4,4
Importante	4,1
Confiança	4,1
Empatia	3,7
Respeito	3,3
Alegria	3,0
Incrível	3,0
Legal	2,6
Positiva	1,1



Menções Negativas | Geral

Que palavras ou frases você usaria para descrever uma experiência ruim ou negativa como paciente?



Menções	%	Menções	%
Péssima	12,1	Impotência	3,1
Decepção	11,2	Traumático	3,1
Horrível	8,5	Raiva	2,9
Triste	7,6	Desespero	2,7
Ruim	7,1	Medo	2,4
Falta de atenção	6,2	Lamentável	2,2
Desagradável	5,8	Angustiante	1,8
Descaso	5,6	Demorado	1,8
Frustração	4,4	Dor	1,8
Decepcionante	4,0	Morte	1,1
Desumano	3,8		

Menções Negativas | Rede Privada vs. Rede Pública

Quais palavras ou frases você usaria para descrever uma experiência ruim ou negativa como paciente?

Menções (Privado)	%
Decepção	16,6
Descaso	15,0
Péssima	13,3
Tristeza	10,0
Horrível	10,0
Frustração	8,3
Ruim	6,6
Lamentável	6,6
Negligência	5,0
Desumano	5,0
Difícil	3,3



Menções (Sus)	%
Péssima	16,5
Ruim	11,0
Horrível	10,6
Decepção	9,9
Triste	8,9
Descaso	7,2
Desagradável	4,8
Traumático	3,7
Desrespeito	3,4
Desconfortável	3,4
Impotência	2,7
Lamentável	2,4
Humilhante	2,4
Medo	2,0
Difícil	1,7
Falta de empatia	1,7
Desumano	1,7
Frustrante	1,7
Falta de atenção	1,3
Raiva	1,3
Morte	1,0



Insights

Principais insights da pesquisa, considerando as atitudes de pacientes/familiares frente às experiências positivas e negativas.



- Após uma experiência positiva como paciente, 51.9% compartilharam o ocorrido com alguém, enquanto 44.1% fizeram o mesmo após uma experiência negativa.
- Após uma experiência negativa como paciente, 13.7% das pessoas não voltaram a utilizar o serviço com a mesma pessoa/local.
- Após uma experiência ruim, os pacientes decidiram relatar o ocorrido no “site da organização de saúde”, “redes sociais” e “sites de avaliações”, sendo 9.6%, 8.1% e 5.2%, respectivamente.
- Apenas 1,7% dos pacientes procuraram um órgão governamental como a ANS para relatar ou denunciar uma experiência negativa.
- As palavras mais mencionadas nos comentários de pacientes com experiência positiva foram “Ótima”, “Gratidão”, “Boa” e “Excelente”, para 16%, 12.8%, 11.3% e 10.6%, respectivamente.
- As palavras mais mencionadas nos comentários de pacientes com experiência negativa foram “Péssima”, “Decepção”, “Horível” e “Triste”, para 12.1%, 11.2%, 8.5% e 7.6%, respectivamente.

Percepções e Insights

Buscar insights e percepções sobre a experiência do paciente é uma prática essencial na área da saúde. É um processo que se baseia em dados confiáveis e análises imparciais, com foco na credibilidade e integridade das informações. Profissionais de Saúde, pesquisadores e instituições que buscam entender a experiência do paciente, podem desempenhar um papel vital na melhoria dos cuidados, permitindo criar um sistema mais eficaz e centrado nas pessoas.



Números Gerais

A tabela abaixo retrata o percentual de pessoas que consideram cada item listado como “Extremamente Importante” em sua experiência como paciente.

Pergunta	Geral	Rede Privada	Rede Pública	
Passar confiança nas suas habilidades	79,4%	85,4%	79,0%	PESSOAS
Compreender suas necessidades e preferências	71,1%	67,4%	73,1%	
Levar sua dor a sério	70,3%	81,8%	73,1%	
Tratar com cortesia e respeito	70,1%	74,8%	69,6%	
Comunicar-se de forma clara e compreensível	68,4%	75,3%	65,8%	
Ouvir você	68,0%	71,2%	66,0%	
Expressar empatia e compaixão	66,6%	68,3%	68,3%	
Fornecer uma plano de cuidados claro e o motivo	63,1%	62,9%	66,6%	
Envolvê-lo nas decisões sobre sua saúde	55,8%	54,6%	56,3%	
Envolver a família no planejamento e cuidados com você	55,4%	51,9%	55,0%	
Responder rapidamente quando solicitado	47,9%	49,4%	48,3%	
Explicação no processo de alta/checkout	61,8 %	68,7 %	58,3 %	PROCESSOS
Informações sobre medicamentos, efeitos colaterais, etc	60,8 %	71,2 %	59,1 %	
Transferir informações de saúde entre profissionais	60,5 %	70,7 %	57,0 %	
Espaço para perguntas e esclarecimento de dúvidas	60,0 %	59,2 %	59,0 %	
Acesso fácil e ágil às informações e registros médicos	58,2 %	61,8%	57,5%	
Facilidade e rapidez para agendar consultas e procedimentos	58,0 %	63,0 %	31,5 %	
Comunicação após consultas e internações que sejam úteis	57,1 %	55,3 %	55,9 %	
Processo de cobrança claro, compreensível e respeitoso	56,9 %	62,3 %	53,6 %	
Canais para facilitar os agendamentos (Telefone, App, Site)	54,7 %	58,1 %	51,3 %	AMBIENTES
Tempo de espera que seja razoável	53,7 %	56,4 %	51,5 %	
Ambiente de saúde limpo e confortável	72,1 %	78,8 %	69,2 %	
Facilidade e clareza nas sinalizações do espaço de saúde	63,2 %	64,2%	61,8 %	
Ambiente de saúde silencioso e tranquilo	62,2 %	68,9%	59,0 %	
Unidade de saúde que seja de fácil acesso	59,7 %	64,1 %	56,8 %	
Unidade de saúde que ofereça uma boa alimentação	56,6 %	51,1 %	51,2 %	
Estacionamento conveniente	42,8 %	47,7 %	38,2 %	
Comodidades e serviços de quarto, entretenimento, etc	38,1 %	44,7 %	38,2 %	EXPECTATIVAS
Idade e conservação da unidade de saúde	34,8 %	37,2 %	32,8 %	
Sobre a melhoria de seu estado de saúde ao final	75,3%	80,2%	73,2%	
Alcance de resultados de saúde positivos	70,5%	75,5%	66,6%	
Atendimento prestado com foco na qualidade	67,1%	64,2%	61,8%	
Atendimento adequado às suas necessidades	68,4%	73,1%	67,0%	
Serviço prestado de forma segura	66,3%	72,4%	62,7%	

Top 5 e Bottom 5

Confira abaixo o ranking de itens “extremamente importante” e “pouco ou nada importantes” na experiência dos pacientes

Top 5

Extremamente importante

79%

Passar confiança em suas habilidades
#pessoas

72%

Ambiente de saúde limpo e confortável
#ambientes

71%

Perguntar e tentar compreender minhas necessidades e preferências
#pessoas

70%

Me tratar com respeito e cortesia e Levar minha dor a sério
#pessoas

68%

Se comunicar de forma clara, de um jeito que eu compreenda e Me escutar
#pessoas

Bottom 5

Pouco ou Nada importante

36%

Idade e conservação da unidade de saúde
#ambientes

21%

Comodidades e serviços de quarto, entretenimento, etc
#ambientes

17%

Estacionamento conveniente
#ambientes

8%

Responder rapidamente quando solicitado
#pessoas

7%

Tempo de espera que seja razoável
#processos

Conclusões

Este estudo traz um recorte nacional da Experiência do Paciente com relação aos serviços de Saúde e contribui para que gestores e profissionais da área tenham maior consciência do que seus pacientes valorizam e esperam, sendo um valioso material para fomentar prioridades, recursos e melhorias.

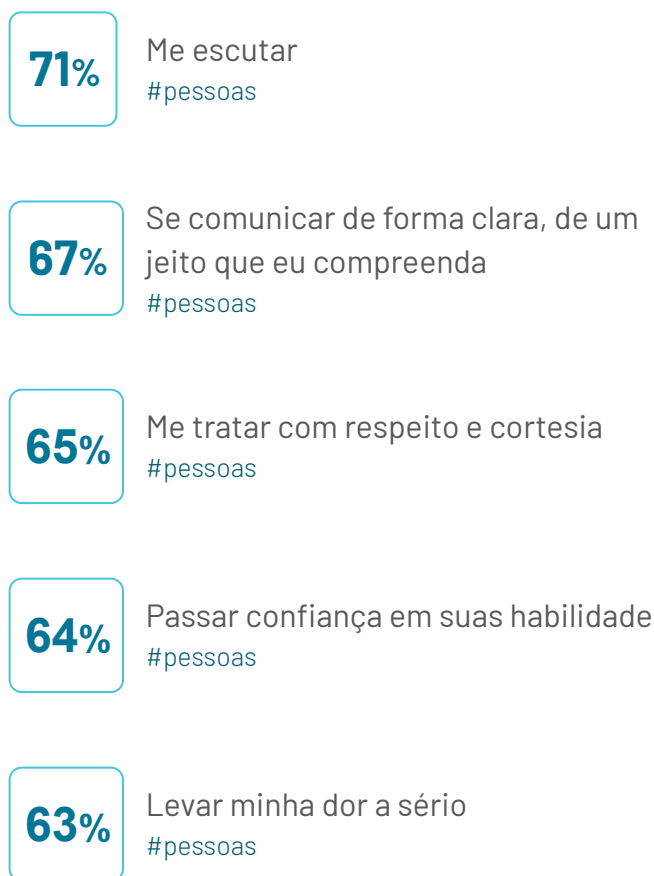
Conseguimos perceber pelos resultados:

- Que a população brasileira foi bem representada no estudo em relação à regionalização, aspecto sócio econômico, demográfico e perfil de utilização dos serviços de saúde (público e privado).
- O item com maior valorização na pesquisa é a confiança na habilidade do profissional de saúde e o de menor importância é a razoabilidade do tempo de espera.
- Quando comparamos público e privado, constatamos que ambos valorizam os mesmos itens, porém com intensidades diferentes. A maior discrepância ocorreu no item 7 do pilar Processos. Para maior aprofundamento nos motivos de tais discrepâncias, são necessários mais estudos.
- A diversidade cultural e econômica do Brasil também influencia as expectativas e experiência do paciente com os cuidados em Saúde, o que pudemos verificar quando fizemos a distinção por tipo de serviço utilizado, entre Serviço de Saúde na rede Pública e Privada (Saúde Suplementar), além de entender aspectos relacionados ao ambiente que possam impactar a experiência.

Conclusões

Os resultados do estudo brasileiro são semelhantes aos resultados do estudo global. Eram 29 opções de resposta e as mesmas 5 foram colocadas como top 5, com importâncias diferentes, demonstrando que o ser humano possui expectativas comuns quando se trata de saúde, com suas especificidades relacionadas à cultura e ao sistema de saúde. A figura comparativa abaixo denota esta afirmação.

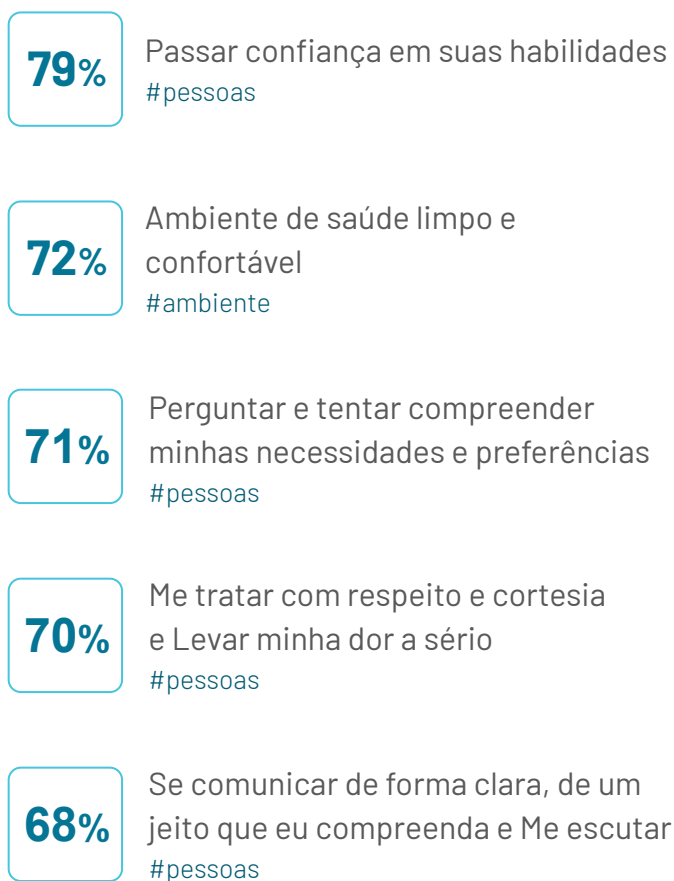
Estudo Global (2018)



Fonte: Consumer Perspective on Patient Experience 2018

The Beryl Institute

Estudo Brasileiro (2024)



Fonte: Expectativas e Experiência do Paciente com os
Cuidados em Saúde no Brasil. Estudo Nacional 2024

SOBREXP + The Beryl Institute + SoluCX

Referências Bibliográficas

Wolf JA. Consumer perspectives on Patient Experience 2018.
The Beryl Institute 2018.

The Beryl Institute - Ipsos PX Pulse.; 2020
[https://www.theberylinstitute.org/PXPULSE.](https://www.theberylinstitute.org/PXPULSE) □

Experience Framework. The Beryl Institute.
<https://www.theberylinstitute.org/page/ExperienceFramework> □

Customer Insights powered by SoluCX
<https://solucx.com.br/customer-insights/> □

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - População Brasileira
<https://www.ibge.gov.br/> □

ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar
<https://www.gov.br/ans/pt-br> □

Agradecimentos

Agradecemos ao The Beryl Institute pelo pioneirismo, parceria e oportunidade de conduzir o estudo original (global) no Brasil, contribuindo para a geração de conhecimento e desenho da estratégia em experiência do paciente em nosso país.

Agradecemos Jason Wolf, por nos desafiar, inspirar e liderar o movimento global em Experiência Humana na Saúde.

Agradecimento à gestão 2023-2024 da SOBREXP, aos membros do Conselho Deliberativo: Nicole Alberti Golin, Rafael de Mello Leão, Marcius Conceição Prestes, Claudia Figueiredo Matias, Bruno Dias Coelho, Claudia Regina Serralheiro Silva, Carlos Eduardo Jouan Guimarães; aos membros do Conselho Fiscal: William Roberto Pereira, Lissandra Cunha, Sylvia de Biasi Garcia Campos; aos membros da Diretoria Executiva: Marcelo Alves Alvarenga, Carla Bernardes Ledo, Giseli Rodrigues de Carvalho, Luciana Garcia Lauretti e Sheila Paiva, pela dedicação e excelente trabalho na gestão.

Agradecemos à SoluCX pela parceria na condução deste estudo no Brasil, aqui representada por Tiago Serrano, Alex Pereira de Souza, Marcos Gonçalves, Bruno Gonçalves de Oliveira, Victória Toson de Oliveira e Yago Corvisier Barbosa.

Expectativas e Experiência do Paciente com os Cuidados em Saúde no Brasil

Estudo Nacional 2024



**THE BERYL
INSTITUTE**
theberylinstitute.org



 **SOBREXP**
sobrexp.com.br



 **SoluCX**
Solutions for Customer Experience
solucx.com.br

Última atualização: 28/03/2024