



10 dicas para aprimorar a Experiência do Paciente

arraste para o lado →



1.

Auxilie os pacientes a acessar os conhecimentos necessários ao seu tratamento, ter percepção de suas aptidões para o autocuidado e de suas competências para **gerir a própria saúde**, a fim de terem uma vida **independente e plena**.

2.

Coordene o cuidado, adaptando-o às necessidades do indivíduo, para que a adesão e o desfecho clínico sejam **mais efetivos**.

3.

Construa uma cultura organizacional que preconize que as pessoas (pacientes, profissionais e acompanhantes) sejam **sempre tratadas com dignidade, compaixão e respeito em suas particularidades**.



4.

Adote o cuidado centrado na pessoa de forma rotineira, promovendo mudanças fundamentais na forma como os serviços são prestados, nos papéis das pessoas envolvidas — não apenas dos profissionais de saúde, mas também dos pacientes — e nas relações entre pacientes, equipes e profissionais de saúde.

5.

Inclua os pacientes nas decisões e nos objetivos relacionados ao seu planejamento terapêutico, não apenas em termos de resultados clínicos específicos, mas considerando o que realmente **importa para eles**.

6.

Ouçã a voz do paciente, familiares e colaboradores. Estruture ferramentas para a captaçã de informações com o objetivo de melhorar as experiências vividas pelas pessoas nos serviços e cuidados de saúde.

7.

Entenda quais as **necessidades e expectativas dos pacientes**, integrando-os nas decisões sobre seu cuidado, junto com familiares e cuidadores, **fornecendo informações claras** sobre o cuidado prestado, para que juntos estabeleçam o que é importante para o paciente e como os cuidados podem ser entregues da melhor forma.

8.

Priorize a segurança e a qualidade assistencial, garantindo que o cuidado prestado seja centrado no paciente, o que contribuirá para que o paciente tenha uma **boa experiência no serviço.**



9.

Assegure que haja **personalização, respeito, proximidade, empatia e agilidade** nos serviços prestados na instituição.

10.

Crie canais de comunicação de forma **natural e descomplicada**, para que o paciente e seus familiares sempre encontrem uma forma **de expressar a sua opinião**.

