

A IMPORTÂNCIA DA PARTICIPAÇÃO E DA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE PARA A MANUTENÇÃO DA SEGURANÇA E QUALIDADE HOSPITALAR

Ana Carolina Datti Prince, Erick Giovanni Reis da Silva, Lucas da Silva Boy

Universidade do Vale do Paraíba, Faculdade de Ciências da Saúde, Curso de Enfermagem, Av. Shishima Hifumi, 2911, Urbanova - 12244-000 - São José dos Campos - SP, Brasil, anacarolinadatti@gmail.com

Resumo

O envolvimento do paciente em seu tratamento é uma das barreiras de segurança que visa a diminuição de danos evitáveis concomitantemente à manutenção da satisfação, adesão ao tratamento e a melhoria da comunicação, por meio do planejamento participativo e da coprodução do cuidado. Abordando a experiência do paciente e sua participação ativa como fatores determinantes para a manutenção da segurança e da qualidade hospitalar, este estudo trata-se de uma revisão integrativa baseada em dados obtidos através das bases ScieLo e BVS, utilizando como critérios de inclusão publicações realizadas entre 2015 e 2025 e em português, e como critérios de exclusão, materiais em outros idiomas ou fora do período proposto. Foram selecionados nove artigos, além da utilização do livro "Experiência do paciente: Como criar, implementar e gerir bem um Programa de Excelência em Experiência do Pacientes [1ª ed.]", possibilitando concluir que a coprodução entre equipe de saúde e paciente, embora ainda limitada, demonstra potencial para a manutenção de um ambiente hospitalar de qualidade, reconhecendo o paciente como agente fundamental para a melhoria contínua dos serviços de saúde.

Palavras chaves: Assistência centrada no paciente. Participação do paciente. Qualidade de assistência de Saúde. Segurança do paciente.

Área do conhecimento: Enfermagem.

Introdução

Atualmente, a busca pela qualidade na assistência de saúde tem sido foco das organizações com o objetivo de desenvolver um ambiente seguro e eficaz tanto para a equipe, quanto para o paciente. O planejamento, a implementação e manutenção da qualidade hospitalar são fundamentais para a elaboração de um serviço de saúde de referência, levando à compreensão de que sua gestão deve ser tomada como um parâmetro de avaliação dos serviços prestados. O planejamento participativo é uma das estratégias utilizadas para a melhoria contínua do serviço prestado, destacando-se pela abordagem em conjunto, envolvendo o prestador de saúde e seu receptor para a criação de um sistema integrado onde a qualidade hospitalar beneficia o serviço de saúde ao mesmo tempo que proporciona o cuidado assistencial com uma visão mais sistemática e ampla, visando a segurança e a eficácia do serviço prestado (Vandresen *et al.*, 2019).

A denominada "Experiência do Paciente" foi inicialmente abordada nos Estados Unidos em 1980, tomando como base as demandas populacionais de reconhecer, entender e participar de seu processo de saúde, com foco na satisfação e no interesse em abranger todos os interesses do paciente. Definida como "a soma de todas as interações, moldadas pela cultura de uma organização, que influencia, as percepções dos pacientes ao longo da continuidade do trabalho", a Experiência do Paciente busca por meio de sua avaliação a melhoria da qualidade hospitalar e dos serviços prestados ao paciente desde sua admissão até o momento de sua alta. A implementação de uma cultura centrada na experiência do paciente o coloca não apenas como receptor do cuidado, mas também como parte ativa de seu tratamento, o moldando não apenas às suas necessidades de saúde, mas às físicas, emocionais, espirituais e sociais também (Rodrigues, 2019).

Uma experiência positiva dentro de um serviço de saúde está interligada com a promoção e recepção da segurança intra-hospitalar e, por isso, a segurança do paciente e as metas preconizadas pela OMS tem ganhado destaque frente a necessidade de diminuir riscos desnecessários ao paciente e de elevar a qualidade do serviço ofertado. O envolvimento do paciente no seu cuidado é uma das barreiras de segurança que visa a diminuição de danos evitáveis ao mesmo tempo que busca aumento

da satisfação, maior adesão ao tratamento proposto, elaboração de tratamento individualizado, melhora da comunicação, aumento da confiança e redução de custos, favorecendo não apenas aquele que recebe o cuidado, mas também as instituições de saúde, uma vez que passam a entender e reconhecer os fatores positivos e aqueles que exigem melhoria, frente a percepção conjunta entre a equipe e o paciente (Souza *et al.*, 2023).

Nesta perspectiva, levantou-se a questão: “A participação ativa do paciente é relevante para a eficácia de seu tratamento e manutenção de um ambiente seguro e de qualidade?”. Este artigo tem como objetivo elucidar como a experiência do paciente e sua participação ativa em seu cuidado em saúde são determinantes tanto para o bem-estar do enfermo, quanto para a manutenção da qualidade hospitalar, promovendo segurança, cuidado especializado e colocando o paciente como protagonista de seu tratamento.

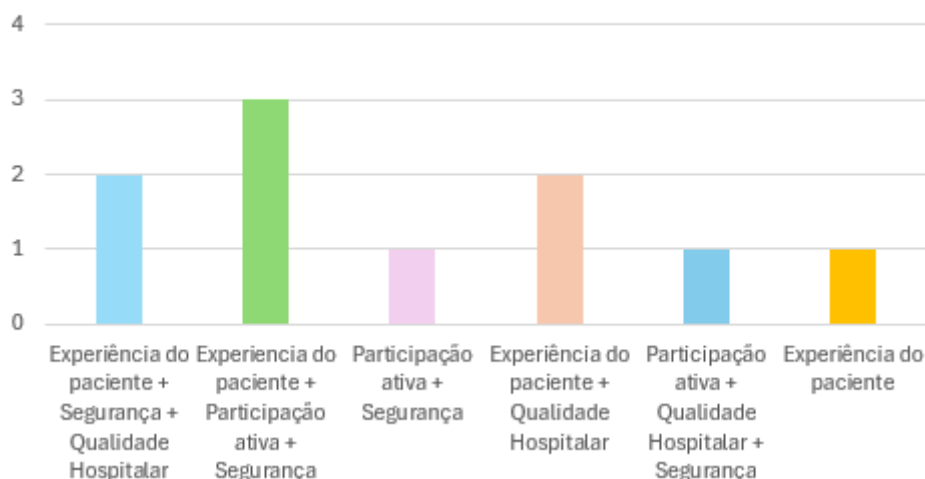
Metodologia

Este estudo trata-se de uma revisão de literatura integrativa, com abordagem quantitativa e qualitativa, com pesquisas realizadas nas bases de dados da *Scientific Eletronic Library Online* (SciELO) e da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), além da obtenção de dados através do livro “Experiência do paciente: Como criar, implementar e gerir bem um Programa de Excelência em Experiência do Pacientes [1ª ed.]”. Utilizando os descritores “Assistência centrada no paciente”, “Participação do paciente”, “Qualidade de assistência de Saúde” e “Segurança do paciente” e tomando como critérios de inclusão as publicações realizadas entre 2015 e 2025 em língua portuguesa, e, como critérios de exclusão, as publicações que estivessem fora do período proposto e em outros idiomas, além do livro mencionado, foram selecionados nove artigos para embasarem a discussão sobre a importância da participação ativa e da experiência do paciente para a manutenção da segurança e qualidade hospitalar.

Resultados

Para melhor discussão acerca das fontes de dados selecionadas para embasar este estudo, foram utilizadas combinações das definições dos temas centrais de todos os materiais selecionados e então, divididos em grupos, como demonstrado no gráfico da figura 1. Após, para melhor visualização dos artigos encontrados nas bases de dados SciELO e BVS, estes foram elencados conforme a tabela 1.

Figura 1 – Gráfico representativo do número de base de dados encontrados nas combinações de temas centrais.



Fonte: Os autores (2025).

A Ciência do NANO e seu impacto transformador no MACRO

Tabela 1 – Artigos selecionados das bases de dados da SciELO e BVS, segundo os critérios de inclusão e relação com o tema proposto.

Base de dados	Autores	Título	Objetivo
SciELO	SOUZA ADZ <i>et al.</i> , 2023.	Proposição de modelo hospitalar para envolvimento do paciente no autocuidado	Propor modelo de envolvimento do paciente no autocuidado no ambiente hospitalar, na perspectiva de pacientes e profissionais.
SciELO	BÁO ACP <i>et al.</i> , 2023.	Experiência do paciente acerca de sua segurança no ambiente hospitalar	Analisar os elementos que podem influenciar a experiência dos pacientes em relação às ações relacionadas à segurança do cuidado no ambiente hospitalar.
SciELO	VILLAR VCFL; MARTINS M; RABELLO ET, 2022.	Qualidade do cuidado e segurança do paciente: o papel dos pacientes e familiares	Discutir o papel dos pacientes e das famílias na qualidade dos cuidados e na segurança do paciente
SciELO	VILLAR VCFL; DUARTE SCM; MARTINS M, 2020.	Segurança do paciente no cuidado hospitalar: uma revisão sobre a perspectiva do paciente	Revisar a literatura sobre os incidentes, eventos adversos e seus fatores contribuintes no cuidado hospitalar, descritos segundo a perspectiva do paciente.
SciELO	COSTA DG <i>et al.</i> , 2020.	Atributos de satisfação relacionados à segurança e qualidade percebidos na experiência do paciente hospitalizado	Desvelar atributos de satisfação dos pacientes relacionados à segurança e qualidade assistencial.
SciELO	COSTA DG <i>et al.</i> , 2020.	Experiência do paciente na coprodução de cuidados: percepções acerca dos protocolos de segurança do paciente	Analisar a experiência do paciente durante a internação hospitalar, com foco na coprodução de cuidados relacionados aos protocolos de segurança do paciente
SciELO	VANDRESEN L <i>et al.</i> , 2019.	Planejamento participativo e avaliação da qualidade: contribuições de uma tecnologia de gestão em enfermagem	Analisar resultados do planejamento participativo e indicadores de avaliação da qualidade da assistência de enfermagem, em unidade de internação hospitalar com utilização de uma tecnologia de gestão.
SciELO	CARVALHO PA <i>et al.</i> , 2019.	Avaliação da cultura de segurança em um hospital público no Distrito Federal, Brasil	Avaliar a percepção dos profissionais de saúde sobre a cultura de segurança de um hospital público de alta complexidade do Distrito Federal, Brasil.
BVS	FERREIRA J <i>et al.</i> , 2018.	Satisfação do usuário como indicador de qualidade da Assistência da estratégia saúde da família: uma Revisão da literatura	Conhecer a satisfação dos usuários da Estratégia Saúde da Família

Fonte: Os autores (2025).

Discussão

No ano de 1999, a publicação do relatório “*To Err Is Human: Building a Safer Health System*”, do *Institute of Medicine*, serviu como o estopim para a reforma das diretrizes de saúde, a fim de reduzir a ocorrência de falhas assistências e gerar um sistema de saúde mais seguro (Báo *et al.*, 2023). Seguido ao evento, em seu plano de trabalho dos anos 2008-2009, a OMS propôs a ação “Pacientes pela

segurança do paciente”, buscando evidenciar que o envolvimento do paciente em seu cuidado é uma das ações que visa a diminuição da ocorrência de eventos adversos, por meio da colaboração entre os pacientes e seus acompanhantes e a equipe de saúde, gerando a corresponsabilidade e notabilizando a importância do paciente para a promoção e zelo de sua segurança durante o cuidado de saúde (Souza *et al.*, 2023)

A cultura da segurança do paciente é definida como “o produto de valores, atitudes, percepções, competências e padrões de comportamento individuais e de grupo que determinam o compromisso da administração de uma organização de saúde com a gestão da segurança do paciente” (Carvalho *et al.*, 2019), e tem sido constante alvo de preocupação dos gestores de qualidade das instituições de saúde. A avaliação dessa cultura é uma das estratégias que visam a manutenção da qualidade hospitalar por meio da identificação das diretrizes que demandam maior atenção, visando a combinação dos esforços necessários para a manutenção de um ambiente seguro.

O planejamento e avaliação da qualidade hospitalar, na perspectiva de Vandresen *et al.* (2019), são fundamentais para a manutenção de um ambiente de saúde benéfico para seus usuários, destacando o planejamento participativo como uma forma de atingir resultados mais efetivos ao envolver as perspectivas de todo o conjunto que envolve o paciente e a instituição. Ademais, conhecer a perspectiva do paciente acerca de sua segurança e sua susceptibilidade a eventos adversos contribui para a elaboração de planos de ação mais amplos, utilizando não somente o ponto de vista organizacional, mas também de quem recebe o cuidado, uma vez que tanto o paciente quanto seus acompanhantes são capazes de identificar e relatar riscos por meio de uma perspectiva distinta, mas que detém impacto direto na prestação do cuidado, servindo como base para a melhoria contínua (Villar, Duarte e Martins, 2020).

Costa *et al.* (2020) reforça que existem constatações de que o envolvimento do paciente favorece a identificação precoce de falhas assistenciais, mas que, devido à divergência de perspectivas entre o prestador e o receptor do cuidado e a consequente discordância entre limites de interferência, não são devidamente exploradas. Em concordância, Bão *et al.* (2023) cita a coparticipação do paciente como um desafio, visto a dificuldade imposta pela natureza assistencial e a necessidade de promoção da boa comunicação entre a própria equipe multidisciplinar e, também, pela necessidade de padronizar os níveis de interferência e envolvimento, além da definição de metas esperadas tanto para a recuperação do paciente, quanto para benefício na qualidade da instituição. No entanto, existem estratégias que buscam envolver de fato o paciente como um agente ativo em sua segurança, baseando tanto em confiança com o profissional, quanto com a importância de ser ativo no processo, como por exemplo, a dupla checagem quanto à medicação frente ao paciente, estímulo ao relato de incidentes e na prevenção de quedas, colocando o paciente no centro do tratamento, o tornando parte crucial da manutenção da segurança e, consequentemente, para uma experiência positiva durante o tratamento.

Na perspectiva de Villar, Martins e Rabello (2022), apesar dos benefícios da participação ativa para uma boa experiência do paciente durante sua permanência sob os cuidados hospitalares, a coprodução do cuidado ainda é insipiente e demanda centralização de esforços: apesar do paciente e seus acompanhantes serem capazes de auxiliar em seu processo de segurança, não são estimulados pela equipe de saúde, gerando um ambiente onde o paciente conhece o seu tratamento, mas é apenas uma parte passiva dele. Ainda, devem-se considerar fatores intrínsecos que podem afetar a adesão do paciente em seu cuidado, como os fatores socioeconômicos, culturais, cognitivos e relação com experiências anteriores, reforçando que, quanto mais bem informados e engajados, maiores são as chances de interesse e envolvimento em seu plano de tratamento.

A experiência do paciente é baseada nas percepções acerca da atenção que recebe em relação a suas necessidades físicas, emocionais, espirituais e sociais dentro do ambiente de saúde, compreendendo como uma experiência positiva, aquela que além de buscar sanar a questão de saúde, também busca acolher e envolver tudo que é de importância para o paciente. Além disso, a promoção de uma cultura de Experiência do Paciente resulta na identificação de pontos de melhoria na perspectiva do paciente, resultado em melhores desfechos clínicos e no aprimoramento de seu envolvimento no cuidado. Ainda, melhora a relação entre o prestador e o receptor do serviço de saúde, gerando um ambiente que envolve a fidelidade do paciente e o compromisso da instituição na promoção da experiência positiva a ele (Rodrigues, 2023).

Ferreira e Weber (2018) destacam que conhecer a satisfação dos usuários pode representar a possibilidade da reavaliação dos serviços prestados, ao mesmo tempo que busca avaliar sua qualidade de atendimento sob a perspectiva do usuário, o que reforça a importância do papel ativo do paciente

para o desenvolvimento progressivo das organizações. Ademais, tornar o paciente parte ativa de seu cuidado em saúde colabora para a efetividade do processo: “envolver o paciente no autocuidado reflete em aumento da sua satisfação e motivação, adesão ao tratamento, comunicação clara, menor tempo de recuperação, redução dos custos em hospitalização [...], melhoria na segurança”. Ainda, resulta no aumento da confiabilidade entre as organizações e seus usuários por meio da melhoria na comunicação entre paciente e equipe, do estímulo à autonomia, da troca de conhecimentos e do reconhecimento do paciente como uma parte fundamental para a manutenção da qualidade hospitalar, por meio da detecção e intervenção precoce de possíveis falhas assistenciais (Souza *et al.*, 2023).

Conclusão

A participação ativa do paciente em seu cuidado em saúde reflete positivamente na confiabilidade e na promoção de segurança do processo ao evidenciar a corresponsabilidade do enfermo em saber reconhecer a que riscos ele está suscetível em um serviço de saúde e de agir precocemente para a diminuição de eventos adversos e de danos evitáveis, além da manutenção de um ambiente mais seguro. Ainda, interfere diretamente no desenvolvimento de uma equipe multidisciplinar transparente, buscando integrar o paciente e suas vontades ao seu plano de saúde, além de gerar melhor comunicação entre o usuário e a equipe de saúde, redução de custos, promoção de confiança e maior adesão ao tratamento proposto. No entanto, é necessário entender que, apesar do paciente e seus familiares serem envolvidos no tratamento, a abordagem principal deve ser elaborada pela equipe, cabendo ao paciente apenas entender e, em alguns casos, aceitar, recusar ou sugerir pontos de melhoria, estes, que devem ser analisados em conjunto em prol do bem-estar de quem deve ser o foco dos benefícios do cuidado compartilhado: o paciente.

Ademais, é imprescindível a manutenção de uma cultura organizacional que vise a experiência do paciente como seu eixo principal. A instauração do cuidado centrado e especializado para cada paciente objetiva não apenas resultados de saúde, mas também os coeficientes sociais e emocionais, considerando e respeitando a individualidade de cada enfermo. A Experiência do Paciente está relacionada à segurança e a qualidade das organizações, uma vez que se baseia em todas as experiências vividas pelo paciente desde a chegada à recepção até ao cuidado avançado, envolvendo questões de acomodação, acessibilidade física e intelectual, envolvimento da família no tratamento, respeito à individualidade, disposição de recursos, manejo de equipe multidisciplinar, seguridade nos processos assistenciais e, principalmente, a forma de abordagem e de comunicação. Com isso, a busca por uma EP positiva resulta na necessidade da gestão e análise de processos utilizando como parâmetro a atenção centrada no paciente, a fim de promover a melhoria contínua e a consequente manutenção de uma cultura organizacional que objetiva a promoção de saúde física, social e emocional.

A centralização do paciente no cuidado e a busca por uma experiência positiva durante sua estadia em organizações de saúde não devem ser encaradas como uma subordinação ao paciente, mas como formas de fomentar o cuidado de excelência e elevar os níveis de qualidade da organização, ao mesmo passo que busca sanar as razões de saúde do enfermo em consonância com todas suas demandas pessoais. Desse modo, visando os resultados de saúde, a promoção de uma experiência positiva ao paciente e a manutenção da segurança, é imprescindível a associação entre a equipe multidisciplinar e o paciente e seus acompanhantes para a preservação da qualidade assistencial, para a efetividade do processo de cuidado em saúde e para a elevação da satisfação do enfermo.

Referências

BÁO, A. C. P; PRATES, C. G; AMARAL-ROSA, M. P; COSTA, D. G; OLIVEIRA, J. L. C; AMESTOY, S. C; MAGALHÃES, A. M. M; MOURA, G. M. S. S. Experiência do paciente acerca de sua segurança no ambiente hospitalar. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 76, n. 5, 2023. Disponível em: [SciELO Brasil - Experience of the patient regarding their safety in the hospital environment Experience of the patient regarding their safety in the hospital environment](#). Acesso em: 6 jul. 2025.

CARVALHO, P. A; LAUNDOS, C. A. S; JULIANO, J. V. S; CASULARI, L. A; GOTTERMS, L. B. D. Avaliação da cultura de segurança em um hospital público no Distrito Federal, Brasil. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 72, 2019. Disponível em: [SciELO Brasil - Assessment of safety culture in](#)

a public hospital in the Federal District, Brazil Assessment of safety culture in a public hospital in the Federal District, Brazil. Acesso em: 4 fev. 2025.

COSTA, D. G; MOURA, G. M. S; MORAES, M. G; SANTOS, J. L. G; MAGALHÃES, A. M. M. Atributos de satisfação relacionados à segurança e qualidade percebidos na experiência do paciente hospitalizado. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 41, 2020. Disponível em: SciELO Brasil - Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients. Acesso em: 4 fev. 2025.

COSTA, D. G; MOURA, G. M. S. S; PASIN, S. S; COSTA, F. G; MAGALHÃES, A. M. M. Experiência do paciente na coprodução de cuidados: percepções acerca dos protocolos de segurança do paciente. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 28, 2020. Disponível em: SciELO Brasil - Patient experience in co-production of care: perceptions about patient safety protocols Patient experience in co-production of care: perceptions about patient safety protocols. Acesso em: 4 fev. 2025.

FERREIRA, J; WEBER, C. A. T. Satisfação do usuário como indicador de qualidade da assistência da estratégia saúde da família: uma revisão da literatura. **Revista Saúde Pública de Santa Catarina**, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 58, ago. 2018. Disponível em: https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1127626. Acesso em: 4 fev. 2025.

RODRIGUES, K. **Experiência do paciente: como criar, implementar e gerir bem um programa de excelência em experiência de pacientes**. São Paulo, Patient Cencrity Books, 2023.

SOUZA, A. D. Z; MAGALHÃES, A. M. M; INCHAUSPE, J. A. F; CAMATTA, M. W; COSTA, D. G; MOURA, G. M. S. S. Proposição de modelo hospitalar para envolvimento do paciente no autocuidado. **Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 32, 2023. Disponível em: SciELO Brasil - PROPOSITION OF A HOSPITAL MODEL FOR PATIENT INVOLVEMENT IN SELF-CARE PROPOSITION OF A HOSPITAL MODEL FOR PATIENT INVOLVEMENT IN SELF-CARE. Acesso em: 6 jul. 2025.

VANDRESEN, L; PIRES, D. E. P; MARTINS, M. M; FORTE, E. C. N; LORENZETTI, J. Planejamento participativo e avaliação da qualidade: contribuições de uma tecnologia de gestão em enfermagem. **Escola Anna Nery**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, 2019. Disponível em: SciELO Brasil - Participatory planning and quality assessment: contributions of a nursing management technology Participatory planning and quality assessment: contributions of a nursing management technology. Acesso em: 5 mai. 2025.

VILLAR, V. C. F. L; DUARTE, S. C. M; MARTINS, M. Segurança do paciente no cuidado hospitalar: uma revisão sobre a perspectiva do paciente. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 12, 2020. Disponível em: https://www.scielo.br/j/csp/a/Yj4QxnXJJxJbsVhrrrCQwQr/?lang=pt. Acesso em: 14 mai. 2025.

VILLAR, V. C. F. L; MARTINS, M; RABELLO, E. T. Qualidade do cuidado e segurança do paciente: o papel dos pacientes e familiares. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 46, n. 135, p. 1057–1070, out./dez. 2022. Disponível em: SciELO Brasil - Qualidade do cuidado e segurança do paciente: o papel dos pacientes e familiares Qualidade do cuidado e segurança do paciente: o papel dos pacientes e familiares. Acesso em: 14 mai. 2025.