

BENEFÍCIOS E DESAFIOS TECNOLÓGICOS PARA A EXPERIÊNCIA DO PACIENTE NO CONTEXTO HOSPITALAR

Nívia Elaine Haddad Rezende

Universidade FUMEC

E-mail: niviahaddadrezende@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-4853-2861>

Renato Rodrigues da Silva

Universidade FUMEC

E-mail: renatocolega@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-2153-6333>

Giovani Domingos Beraldo - Universidade FUMEC

E-mail: giovaniipuc@yahoo.com.br

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-0169-578>

Renata de Sousa da Silva Tolentino

Universidade FUMEC

E-mail: rsousa@fumec.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8284-7509>

Cid Gonçalves Filho - Universidade FUMEC

E-mail: cid@fumec.br

<https://orcid.org/0000-0002-2454-9546>

RESUMO

Apesar de o setor de saúde ter movimentado cerca de R\$ 348,3 bilhões em 2022, e ter crescido mais de 5% em 2023, bem como do crescente interesse na valorização da experiência do paciente e sua utilização, em quase todo mundo em especial Estados Unidos e Europa, com impactos comprovados na adesão de pacientes a tratamentos e satisfação com serviços públicos e privados, assim como sua qualidade de vida ainda não existem, no Brasil, procedimentos baseados em evidências científicas que permitam ao Governo e aos Gestores Hospitalares mensurarem e gerirem as políticas de saúde com base na experiência do paciente e no uso estratégico da tecnologia. Dessa forma, o objetivo foi investigar quais são os benefícios, assim como os desafios da tecnologia, para a Experiência do Paciente e a Excelência em Gestão Hospitalar. Este estudo contempla uma pesquisa teórica, a partir do exame, compreensão e explanação das publicações na plataforma CAPES periódicos, artigos na base Web of Science, utilizando as palavras-chave: transformação digital na saúde. Foi utilizado uma amostra dos últimos 5 anos, sendo encontrados 53 artigos abertos para consulta, sendo selecionados apenas 10 artigos em conformidade com o tema estabelecido. Este trabalho sugere instrumentos de mensuração e controle da qualidade dos serviços para algumas das dificuldades identificadas.

PALAVRAS-CHAVE

Gestão da Saúde; Experiência do Paciente; Qualidade dos Serviços de Saúde; Gestão de Serviços; Transformação Digital na Saúde.

ABSTRACT

Despite the health sector having moved around R\$ 348.3 billion in 2022, and grown more than 5% in 2023, as well as the growing interest in patient experience and its use worldwide, particularly in the United States and Europe, with proven impacts on patient adherence to treatments and satisfaction with public and private services, as well as on their quality of life, there are currently no scientifically based procedures in Brazil that allow the Government and Hospital Managers to measure and manage health policies based on patient experience and strategic use of technology. The objective was to investigate what are the benefits and challenges of technology for Patient Experience and Excellence in Hospital Management. This study contemplates a theoretical research, based on the examination, understanding and explanation of publications on the CAPES periodicals platform, articles on the Web of Science base, using the keywords: digital transformation in health. A sample of the last 5 years was used, resulting in Fifty-three articles open for consultation. Of these, 10 were selected, based on the established theme. This work proposes tools for measuring and controlling service quality, addressing some of the identified difficulties.

KEYWORDS

Healthcare Management; Patient Experience; Quality of Healthcare Services; Service Management; Digital Health Transformation.

INTRODUÇÃO

Os sistemas de saúde são importantes para o bem-estar da população, especialmente os atendimentos em hospitais públicos e privados, os quais devem possuir padrões de qualidade que contribuam para a cura e bem-estar dos pacientes, assim como o acolhimento de seus familiares. Para

que haja um bom sistema de saúde, é necessário ter uma gestão eficiente, bem como instrumentos de mensuração e controle da qualidade dos serviços.

O desenvolvimento de modelos científicos que permitam compreender as interações e a jornada dos pacientes em hospitais devido à carência de estudos conclusivos no país, bem como à sua aplicabilidade em hospitais da rede pública e privada levam o estudo a um patamar de avanço do conhecimento e da tecnologia. De acordo com estudos realizados, foi observado que os pacientes que se sentem satisfeitos com o atendimento recebido tendem a seguir o tratamento prescrito, compartilhar informações importantes com a equipe médica e continuar utilizando os serviços de saúde (AMORIM; SILVA, 2021). Além disso, é mencionado que pacientes satisfeitos têm maior probabilidade de ter uma melhor qualidade de vida.

Mendonça et al. (2021) argumentam que cada era tecnológica na história humana apresenta aspectos desafiadores. No contexto da saúde, a transformação digital e o crescimento da popularização dos serviços em saúde estão gerando novas necessidades para as organizações e médicos que ainda não atuam digitalmente de forma robusta.

Amorim e Silva (2021) afirmam que a Teoria da Experiência do Cliente (CX) é uma abordagem holística para entender e gerenciar as interações entre uma empresa e seus clientes. Ela se concentra em fornecer uma experiência positiva e memorável para os clientes, o que pode levar a um aumento da satisfação, fidelidade, assim como a receita.

A transformação digital (TD) tem sido impulsionada pela necessidade de se melhorar a qualidade e reduzir os custos dos serviços de saúde (AGARWAL et al., 2010). Apesar da convicção generalizada da importância de Customer Experience (CX) e Customer Experience Management (CXM) e das diversas contribuições proporcionadas pelo trabalho acadêmico e profissional, observa-se que esta área está se desenvolvendo para atingir um nível maior de maturidade. Em contraste, outros afirmam que a maioria das marcas/empresas que investiu recursos significativos em seus programas de CXM não conseguiu converter o esforço em entregas e vê retornos fracos (KEYSER et al., 2020).

Oliveira et al. (2021) argumentam que a pandemia de COVID-19 acelerou a transformação digital dos cuidados de saúde. Os autores argumentam que a pandemia forçou os sistemas de saúde a adotarem tecnologias digitais, como a telemedicina e a consulta remota, para fornecerem cuidados de saúde a pacientes que não podem ir ao hospital ou clínica pessoalmente. Eles também destacam que a pandemia criou uma demanda por cuidados de saúde personalizados e proativos, o que pode ser alcançado com o uso de tecnologias digitais.

“A pandemia trouxe desafios e oportunidades para a transformação digital (TOURINHO; SOTERO, 2023, p. 21)”. Neste cenário, o objetivo deste estudo é investigar quais são os benefícios e os desafios do uso da tecnologia para a Experiência do Paciente e a Excelência em Gestão Hospitalar. O estudo contribui com as exigências do mercado no sentido de promover a discussão sobre as melhorias que podem ser obtidas com enfoque no paciente a partir do uso de tecnologias.

Nessa perspectiva, tornou-se fundamental explorar os progressos tecnológicos na área de saúde, buscando compreender os seus impactos na experiência do paciente e na gestão hospitalar, apresentando os desafios e oportunidades que aparecem com essa transformação digital.

Desse modo, o tema torna-se relevante, pois oferece a possibilidade de compreender como diminuir o tempo de espera em unidades de saúde, aprimorar a comunicação entre pacientes e profissionais, reduzir custos e desperdícios, além de obter dados precisos do paciente com segurança e identificar tendências no aumento do investimento em inovação, entre outros benefícios.

METODOLOGIA

Este estudo é essencialmente teórico (MINAYO, 1998) e consiste em compilar estudos científicos referentes ao assunto, estabelecendo fundamentos para que os pacientes e seus familiares possam avaliar, de forma clara e precisa, sua experiência em hospitais públicos e privados. Além disso, busca proporcionar aos gestores e planejadores de políticas de saúde meios para avaliar as redes e unidades hospitalares, assim como oferecer aos gestores hospitalares ferramentas para monitorar e aprimorar os serviços prestados.

O método qualitativo está associado à compreensão e análise das informações colhidas por meio de um mapeamento teórico de artigos de periódicos acadêmicos, nos quais os conteúdos já foram desenvolvidos e publicados (ROMAN; MARCHI; ERDMANN, 2017). O estudo foi prospectado a partir do exame, compreensão e explanação das publicações na plataforma CAPES periódicos, bem como de artigos na base *Web of Science*, utilizando as palavras-chave: transformação digital na saúde, sendo utilizada uma amostra de publicações realizadas no período de 2018 a 2022. Foram encontrados 53 artigos abertos para consulta, dos quais apenas 10 artigos foram selecionados em conformidade com o tema estabelecido. A seleção dos artigos se deu a partir da leitura do título, palavras-chaves e resumo.

Além disso, citamos, de forma aleatória, o cenário hospitalar de Minas Gerais no item relevância temática, para demonstrar a importância do tema no terceiro objetivo estratégico do Plano Mineiro de Desenvolvimento Integrado do Estado de Minas Gerais (PMDI) (MINAS GERAIS, 2019).

Quadro 1 – Protocolo de pesquisa

Protocolo	Descrição
Quadro conceitual	Quais são os benefícios e os desafios da tecnologia para a Experiência do Paciente e a Excelência em Gestão Hospitalar.
Data da coleta	18 de agosto de 2023.
Período	2018; 2019; 2020, 2021 e 2022.
Línguas pesquisadas	Português, inglês e espanhol.
Acesso	Artigos abertos.
Critérios de exclusão	Sem conteúdo ligado ao objetivo.
Descritores (termos de pesquisa)	Palavras-chave: transformação digital na saúde.
Pesquisar fontes	Capes periódicos, Artigos na base Web of Science.

FONTE: ELABORAÇÃO DOS AUTORES, 2023.

Foi realizado um mapeamento teórico de artigos de periódicos acadêmicos a partir da pesquisa das palavras-chave “transformação digital na saúde” conforme apresentado no Quadro 2. O mapeamento teórico realizado fornece uma visão geral sobre a temática transformação digital na saúde.

Quadro 2 – Mapeamento teórico

Título	COVID-19 e a transformação digital dos cuidados de saúde: “a pastilha de mentos na Coca-Cola diet”
Autor	Oliveira, Vítor Pinho; Queirós, Lara; Gomes, Paulo Pereira; Monteiro, Micaela Seemann
Assuntos	Consulta Remota; COVID-19; Medicine, General & Internal; Pandemia; Prestação de Cuidados de Saúde; Telemedicina
É parte de	Gazeta médica (Carnaxide. Em linha), 2020, v.7 (2), p.124-131

Descrição	<p>A pandemia COVID-19 condicionou mudanças inauditas na sociedade. A abordagem à crise pandémica foi potenciada por recursos tecnológicos que facilitaram as estratégias de detecção, vigilância e mitigação do impacto da infecção. Paralelamente, a necessidade de cumprir as orientações sanitárias desafiou os modelos tradicionais de relação médico-paciente, acelerando a transição para novos paradigmas digitais de prestação de cuidados, incluindo a implementação de soluções de telessaúde (teleconsulta). Neste ensaio, analisamos o impacto da inovação tecnológica no combate à crise de COVID-19 e o seu impacto no processo de transformação digital da rede CUF. Também projetamos uma visão futura da jornada do cliente CUF, cientes de que a oportunidade criada por essa crise para essa transformação permitirá ganhos de eficiência e qualidade clínicas baseados em uma nova arquitetura tecnológica que permita uma medicina preventiva, preditiva e personalizada.</p>
Editor	Círculo Médico
Idioma	Português; Inglês
Identificador	ISSN: 2184-0628; ISSN: 2183-8135; EISSN: 2184-0628; DOI: 10.29315/gm.v7i2.355
Fonte	DOAJ Directory of Open Access Journals
Título	O FeliciLab, a inovação disruptiva e a pandemia de Covid-19
Autor	Faheina Junior, Genilton Da Silva ; Dores, Camila Campos Colares das; Cavalcante, Clarisse
Assuntos	Covid-19 ; Difusão de inovações; Metodologias ágeis; Políticas de Saúde; Transformação digital
É parte de	RECIIS, Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde, 2022, v.16 (2)

Descrição

Com o fim de propiciar um ambiente que possibilite decisões ágeis, criativas e efetivas no sistema de saúde, o Laboratório de Inovações no SUS do Ceará (FeliciLab) tem adotado o uso de métodos inovadores de gestão de projetos. Este relato de experiência tem como objetivo apresentar como a Escola de Saúde Pública do Ceará (ESP/CE) conseguiu, através do FeliciLab, orquestrar um conjunto de pessoas, métodos e tecnologias capazes de provocar uma quebra em padrões até, então, apresentados no mercado de tecnologias direcionadas para o sistema de saúde, diante da crise sanitária ocasionada pela pandemia de Covid-19. Com a adoção de metodologias mais ágeis de condução de trabalho e gerenciamento de crises, ampliou-se a percepção de valor da tecnologia da informação (TI) da ESP/CE. Essa percepção foi nutrida pela compreensão de que inovar vai além de produzir e implantar tecnologias: trata-se de transformar os modos de criar e consumir soluções, de forma a impactar os contextos e as experiências das pessoas.

Editor

Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde (Icict) da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz)

Idioma

Inglês

Identificador

ISSN: 1981-6278; EISSN: 1981-6278; DOI: 10.29397/reciis.v16i2.2345

Fonte

DOAJ Directory of Open Access Journals

Título

Direito educacional e o ensino remoto temporário na educação superior durante a pandemia do coronavírus: a emergência da transformação digital

Autor

Tourinho, Luciano de Oliveira Souza ; Sotero, Ana Paula da Silva

Assuntos

Direito educacional e o ensino remoto temporário

É parte de

Revista Prâksis, 2021, v..3, p.253-274

Descrição	<p>A pandemia do coronavírus trouxe a imprevisibilidade ao direito à educação presencial, tendo em vista que as medidas de isolamento social são instrumentos emergenciais para conter as curvas de contaminação e propagação do vírus e evitar o colapso do sistema de saúde brasileiro. Verifica-se que o direito à educação superior também é um direito fundamental previsto na Constituição da República de 1988. Sob essa égide, o presente estudo busca verificar como concretizar o direito fundamental à educação superior durante a pandemia da Covid-19. É importante ressaltar que, diante do confronto entre o direito fundamental à saúde e o direito fundamental à educação, é preciso resguardar o direito à vida e à saúde, o que implica em restrições ao direito educacional. Em razão desse imprevisto, o ensino superior presencial precisou se readaptar por meio do ensino remoto emergencial e temporário, para garantir o exercício do direito à educação com segurança para a população. Por esse aspecto, o presente estudo tem por objetivo analisar a viabilidade do ensino remoto na educação superior, por meio do uso da tecnologia digital no ensino. Para tanto, a pesquisa fará uma análise documental dos dados estatísticos da pandemia do coronavírus no país. Ademais, a incursão teórica utilizará uma abordagem crítico-reflexiva e fará o exame dos documentos oficiais em matéria de educação superior e as resoluções temporárias e emergenciais do ensino remoto, bem como a análise de obras doutrinárias que tratam dos direitos fundamentais e do ensino tecnológico, mediante abordagem reflexiva e interdisciplinar.</p>
Editor	
Idioma	Inglês
Identificador	ISSN: 1807-1112; EISSN: 2448-1939; DOI: 10.25112/rpr.v3.2590
Fonte	DOAJ Directory of Open Access Journals
Título	La transformación digital para una salud pública más equitativa y sostenible en la era de la interdependenciadigital
Autor	García Saisó, Sebastián; Marti, Myrna C.; Mejía Medina, Felipe; Pascha, Victoria Malek; Nelson, Jennifer; Tejerina, Luis; Bagolle, Alexander; D'Agostino, Marcelo

Assuntos	Americas ;América ;Américas ; Coronaviruses ; COVID-19 ; Health education ; health information interoperability ; Health information systems ; Health Policy & Services ; Interdependence ; Internet ; Internet access ; interoperabilidad de la información en salud ; interoperabilidade da informação em saúde ; Opinión Y Análisis ; Pandemics ; Public health ; salud pública ; saúde pública ; Sistemas de información en salud ; Sistemas de informação em saúde ; Sustainability ; Transformation
É parte de	Revista Panamericana de Salud Pública, 2022, v. 46 (1), p.1-5
Descrição	En este artículo se describen ocho principios rectores para la transformación digital del sector de la salud, se establece su relación con la pandemia de COVID-19 y se destaca su importancia para los países que se encuentran en un proceso de transformación digital. En la Región de las Américas, 30% de las personas no tiene acceso a Internet, entre otras brechas, por lo que es imperativo adoptar políticas y medidas para que la implementación de las intervenciones de salud pública sea equitativa y sostenible, de manera de garantizar que nadie se quede atrás. Los ocho principios se centran en las cuatro esferas de un sistema de salud sostenible (humana, social, económica y ambiental) y ponen de relieve las posibilidades más amplias de utilizar las tecnologías digitales para incidir en la sostenibilidad de los sistemas de salud.
Editor	Washington: Pan American Health Organization (Organizacion Panamericana de la Salud)
Idioma	Espanhol; Inglês; Português
Identificador	ISSN: 1020-4989; ISSN: 1680-5348; EISSN: 1680-5348; DOI: 10.26633/RPSP.2022.1; PMID: 35990522
Fonte	PubMed Central; SciELO Public Health; DOAJ Directory of Open Access Journals
Título	FAMMUCidade: comunicação em saúde por meio de um ambiente virtual.

Autor	Cavalcanti, Ana Carolina Damasceno; Silva, Isabela De Melo; Costa, Allana Aparecida Maciel; De Amorim, Caroline Lopes; De Freitas, Arthur Leandro Ribeiro; De Oliveira, Toscanini Barcellos; Bispo, Danilo Pereira; Mendes, Tâmaro Chagas; Guimarães, Bárbara Mendes; Da Silva, Giullio Pietro Gomes; Endlich, Patrick Wander
Assuntos	ambiente virtual
É parte de	Revista Ciência em Extensão, 2022, v.17, p.517-529
Descrição	<p>Na sociedade contemporânea, o acesso à informação e a comunicação foram singularmente facilitado pela internet. Com a massificação da tecnologia surgiram novas maneiras de produzir, divulgar e acessar conhecimento de um modo altamente eficiente e com amplo poder de alcance. Assim, o presente trabalho tem como objetivo relatar a experiência advinda do projeto de extensão FAMMUCidade: Medicina para a Comunidade da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM). O projeto teve como proposta foi a divulgação de conteúdos de caráter informativo sobre as atividades de ensino, pesquisa e extensão realizadas na Faculdade de Medicina do Mucuri (Fammuc), por meio da plataforma digital Youtube, assim como divulgar o curso de medicina. Dessa forma, o canal funciona como uma ferramenta que amplia a possibilidade de conhecimento da Fammuc e as atividades realizadas nessa Faculdade. Para a execução do projeto, foi necessário o cadastramento do canal no Youtube e uma sequência de etapas foram estabelecidas para a produção dos vídeos: a capacitação dos discentes, a elaboração de um cronograma com os temas a serem abordados, a roteirização da filmagem, a revisão do <i>script</i> pelos coordenadores, a gravação e o processo de edição para posterior divulgação na plataforma digital. O canal obteve 346 inscritos, além de ter atingido mais de 11.000 visualizações e 87.244 impressões com os 14 vídeos postados no período de dois anos desde a sua criação, em 2018, informações essas coletadas por meio do YouTube Studio. Paralelamente aos acessos dos vídeos do canal em questão, pôde-se perceber o interesse da comunidade nas temáticas abordadas por meio da interação dos usuários por meio de comentários nos vídeos. Os resultados demonstram que a ação cumpriu com o seu objetivo: despertar o sentimento de corresponsabilidade na comunidade no que tange às ações em saúde, assim como, integrar a sociedade local à comunidade acadêmica, estimulando na população o olhar sobre a importância da Universidade como promotora de transformação social nos Vales do Jequitinhonha e do Mucuri. Por fim, o canal FAMMUCidade: Medicina para a Comunidade vem se configurando como uma ferramenta contemporânea de comunicação com a comunidade, divulgando conteúdos acadêmicos resultantes das atividades da Fammuc, por meio de um projeto extensão; assim, garantindo o dever constitucional da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.</p>

Editor	
Idioma	Inglês
Identificador	ISSN: 1679-4605; EISSN: 1679-4605; DOI: 10.23901/1679-4605.2021v17p517-529
Fonte	Alma/SFX Local Collection
Título	Docência em saúde: tempo de novas tecnologias da informação e comunicação
Autor	Wanderley, Tatiana Peres Santana Porto; Batista, Mikael Henrique de Jesus; Dutra Júnior, Lázaro Da Silva; Silva, Valdirene Cassia
Assuntos	Aprendizagem; Comunicação; Docentes; Educação; Tecnologias
É parte de	RECIIS, revista eletrônica de comunicação, informação & inovação em saúde, 2018, v.12 (4)
Descrição	<p>Ao serem utilizadas no contexto educacional, as tecnologias digitais da informação e comunicação podem potencializar a aprendizagem, desenvolvendo ambientes de aprendizado, aprimorando e modernizando as práticas docentes. Nesta perspectiva, realizou-se um estudo com o objetivo de verificar a utilização dessas tecnologias como recurso didático-pedagógico em cursos da saúde. Os resultados evidenciaram as dificuldades citadas por docentes: estrutura escolar inadequada; formação acadêmica deficiente e resistência à utilização dessas tecnologias. Como estratégias para amenizar esses desafios, foi enfatizada a importância da capacitação dos professores e da orientação para que conheçam as especificidades dos recursos tecnológicos desde a sua formação. A plataforma Moodle, chat educacional e o fórum de discussão foram os mais utilizados. Concluímos que as instituições voltadas para o ensino da saúde não estão efetivamente utilizando essas ferramentas com toda a sua potencialidade pedagógica. Além disso, embora o acesso às tecnologias venha crescendo rapidamente, essa ampliação não é acompanhada de qualificação e transformação do processo de ensino.</p>
Editor	Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde (Icict) da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz)
Idioma	Inglês
Identificador	ISSN: 1981-6278; EISSN: 1981-6278; DOI: 10.29397/reciis.v12i4.1522
Fonte	DOAJ Directory of Open Access Journals
Título	A importância da gestão da informação como uma atividade do profissional da informação na área da saúde
Autor	Santos, Beatriz Rosa Pinheiro dos; Biaggi, Camila de; Damian, Ieda Pelógia Martins
Assuntos	Atuação profissional; Gestão da informação; Organizações de saúde; Profissional da informação; Tomada de decisão

É parte de	Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, 2019, v.17, p.e019013
Descrição	<p>As mudanças e transformações nas diversas áreas do conhecimento vêm acontecendo de maneira evidente, exigindo do profissional da informação novas funções e atividades profissionais perante o mercado de trabalho.</p> <p>Dentre os campos de atuação, destaca-se a área da saúde como campo científico que necessita de subsídios informacionais para assistência em saúde e para o direcionamento da equipe clínica no diagnóstico dos pacientes e na tomada de decisões. Diante disso, o objetivo da pesquisa é abordar como a gestão da informação, considerada uma atividade essencial do profissional da informação, pode contribuir para as atividades e processos decisórios no contexto da área da saúde. Para isso, realizou-se uma revisão de literatura sobre os temas abordados, a fim de traçar discussões bibliográficas ao estudo. As discussões demonstram que, a partir do momento em que as organizações contemporâneas reconhecerem o valor da informação dentro do contexto organizacional, saírem da teoria e realmente aceitarem e aplicarem esses panoramas, a chamada sociedade da informação e do conhecimento poderá se desenvolver e dar mais um passo para sua evolução. Como considerações finais, justifica-se que o profissional da informação torna-se elemento fundamental na área da saúde, capaz de causar, por meio da inserção e manutenção da Gestão da Informação, melhorias internas nas atividades e tomadas de decisão das organizações de saúde, que também refletem no aumento da qualidade dos serviços prestados a comunidade.</p>
Editor	Universidade Estadual de Campinas
Idioma	Inglês
Identificador	ISSN: 1678-765X; EISSN: 1678-765X; DOI: 10.20396/rdbci.v17i0.8650300
Fonte	DOAJ Directory of Open Access Journals
Título	Tecnologias cuidativo-educacionais como auxílio aos cuidadores de idosos
Autor	Pereira da Silva Dias, Filipe; Ferraz Queiroga Freitas, Fabiana
Assuntos	Cuidadores; Envelhecimento; Idoso; Saúde do Idoso; Tecnologia Educacional
É parte de	Revista Enfermagem Atual In Derme, 2022, v. 96 (39)

Descrição	<p>Objetivo: analisar a produção científica que aborda as tecnologias cuidativo-educacionais destinadas aos cuidadores de idosos. Método: trata-se de uma revisão integrativa da literatura. Após busca nas bases de dados, com aplicação de filtros e refinamento dos achados, foram selecionados seis artigos para compor a amostra deste estudo. Resultado: Os estudos evidenciaram que as tecnologias cuidativo-educacionais podem se apresentar em três grupos distintos: materiais impressos, digitais e as relações interpessoais. Essas tecnologias abordam tanto assuntos específicos quanto abrangentes, contribuindo favoravelmente para o conhecimento teórico e prático dos cuidadores de idosos, da comunidade e dos profissionais. Considerações finais: apesar da relevância da temática, percebe-se um baixo quantitativo de artigos relacionados às tecnologias cuidativo-educacionais voltadas para os cuidadores de idosos. Compreende-se que o desenvolvimento de mais estudos, capazes de criar e validar tecnologias que possibilitem a promoção do cuidado em saúde e qualidade de vida para idosos e seus cuidadores, é importante à transformação do processo saúde doença.</p>
Editor	Sociedade Brasileira de Enfermagem em Feridas e Estética
Idioma	Inglês
Identificador	ISSN: 2447-2034; EISSN: 2447-2034; DOI: 10.31011/reaid-2022-v.96-n.39-art.1407
Fonte	DOAJ Directory of Open Access Journals
Título	Metodologias ativas e tecnologias digitais na educação médica: novos desafios em tempos de pandemia
Autor	Silva, Diego Salvador Muniz da; Sé, Elisandra Villela Gasparetto; Lima, Valéria Vernaschi; Borim, Flávia Silva Arbex; Oliveira, Marilda Siriani de; Padilha, Roberto de Queiroz
Assuntos	Aprendizagem Baseada em Problemas ; Educação Híbrida ; Educação Superior; Health Care Sciences & Services; Pandemia; Tecnologia Educacional
É parte de	Revista Brasileira de Educação Médica, 2022, v. 46 (2)

Descrição

Introdução:A educação médica no Brasil atravessa um momento de grande transformação, que requer adaptações e novos modelos de ensino. Diante da velocidade com que novas informações na área da saúde são produzidas, a incorporação das tecnologias digitais na prática educacional torna-se imprescindível, possibilitando a interação virtual e o acesso às bases de dados remotas. A associação entre as tecnologias digitais e as metodologias ativas, que promovem a autonomia dos estudantes e o desenvolvimento do pensamento crítico-reflexivo, implica novos desafios no contexto da educação em tempos de pandemia. Este ensaio analisa o uso de tecnologias digitais na educação médica e de saúde, destacando sua associação com as principais formas de metodologias ativas e os desafios da educação por acesso remoto, no contexto da pandemia da Covid 19. **Desenvolvimento:** Devido às medidas de distanciamento físico e de interrupção de atividades educacionais presenciais, as instituições de ensino vivenciaram mudanças drásticas com a necessidade de rápida adaptação na tentativa de atenuar os impactos da pandemia no ensino. O uso de ferramentas digitais como plataformas virtuais e o acesso remoto (síncronos e assíncronos) foram algumas das estratégias amplamente utilizadas. O levantamento de potenciais desafios na associação entre metodologias ativas e ensino remoto foi tratado de modo a problematizar o processo educacional em tempos de pandemia. **Conclusão:**A pandemia da Covid-19 evidenciou a necessidade de inovação nos métodos de ensino-aprendizagem e acelerou a utilização das tecnologias digitais e a adaptação a elas. A associação dessas tecnologias com metodologias ativas tornou-se um novo desafio para docentes e estudantes, e requer estudos adicionais sobre eficácia e implicações do ensino remoto na formação de futuros profissionais da saúde.

FONTE: PRÓPRIA AUTORA, 2023

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nessa seção, serão apresentados, pontualmente, os resultados relativos à relevância temática, experiência do paciente, sucesso do paciente e a contribuição teórica e empírica referente ao conteúdo do mapeamento da pesquisa. Além disso, destacaremos o cenário hospitalar de Minas Gerais para demonstrar a importância do tema no Estado.

Relevância temática

O cenário hospitalar de Minas Gerais é bastante diversificado, possuindo uma variedade de hospitais públicos e privados, de portes variados, que atendem desde procedimentos básicos até complexas cirurgias cardíacas, sendo que muitos deles possuem ICTs qualificados.

Segundo o Plano Mineiro de Desenvolvimento Integrado (PMDI) 2019-2030, o seu terceiro objetivo estratégico é: “Proporcionar acesso a serviços de saúde de qualidade”. Neste sentido, mensurar a qualidade dos serviços sob a ótica dos pacientes e de seus familiares contribui para melhoria dos serviços, podendo o instrumento de mensuração desenvolvido ser utilizado por hospitais públicos para aprimoramento de sua gestão e de seus serviços (MINAS GERAIS, 2019).

Ademais, embora tais procedimentos já sejam utilizados na Europa e Estados Unidos, o Brasil ainda carece de instrumentos de gestão de baixo custo para seu sistema hospitalar tanto público quanto privado.

Segundo Agarwal et al. (2010), uma transformação digital da saúde está em andamento, impulsionada pela rápida adoção de tecnologias de informação em saúde *Health Information Technology* (HIT). O HIT tem o potencial de melhorar a qualidade, eficiência e acessibilidade da saúde, no entanto, desafios significativos precisam ser superados para que este potencial possa ser explorado.

Para isso, faz-se necessário, no processo de desenvolvimento da tecnologia, que seja considerado o público que a utilizará, independente de sua classe social e escolaridade. Portanto, é necessário viabilizar estratégias de ensino-aprendizagem que despertem interesse e potencializem a interação e o envolvimento entre os participantes. (CARREIRA et al., 2019).

Contribuição teórica e empírica

Uma revisão sistemática de literatura realizada por Bernardo et. al. (2022), abrangendo 51 estudos sobre a experiência do paciente, observou que o uso de diferentes definições teóricas e operacionalizações conduziu a interpretações discrepantes desse fenômeno, o que pode gerar dificuldades em sua mensuração e conceituação (FRIEDEL et. al., 2023; BERNARDO et. al. 2022).

Segundo Bernardo et al. (2022), não há um instrumento único de medição da experiência do paciente que seja eficaz em todos os hospitais. Os autores realizaram uma revisão sistemática da literatura sobre instrumentos de medição da experiência do paciente em hospitais e descobriram que não há um instrumento único que seja eficaz em todos eles. Os autores recomendam, portanto, que os hospitais usem uma variedade de instrumentos de medição para obter uma compreensão mais completa da experiência do paciente.

Neste sentido, embora seja reconhecida a relevância de avaliar a experiência do cliente e seus efeitos na literatura, tanto para a adesão ao tratamento quanto para o aprimoramento dos serviços prestados, no Brasil não existe nenhuma implementação validada com características científicas e psicométricas adequadas.

Segundo Friedel et al. (2023), os Estados Unidos e a Europa têm abordagens diferentes para a medição da experiência do paciente. Os autores realizaram uma comparação dos dois sistemas e descobriram que os Estados Unidos têm uma abordagem mais padronizada, enquanto a Europa apresenta uma abordagem mais diversificada. Os autores argumentam que é importante ter uma abordagem padronizada para a medição da experiência do paciente, para que os resultados sejam comparáveis entre os países.

Segundo Zastowny, Roghmann e Cafferata (1989), a satisfação do paciente é um determinante significativo do uso de serviços de saúde. Pacientes que estão satisfeitos com seu tratamento são mais propensos a usar serviços com mais frequência, mesmo depois de controladas as características demográficas e o estado de saúde.

Além disso, foi possível observar que a relevância das temáticas, Experiência do Paciente, Sucesso do Paciente, Contribuição Teórica e Empírica referente ao conteúdo do mapeamento da pesquisa, está em conformidade com a importância do tema apresentado, demonstrando melhoria na qualidade dos serviços prestados à população.

Experiência do paciente

A Experiência do Cliente tornou-se um dos principais conceitos de marketing para especialistas, sendo considerado uma das prioridades mais relevantes para os gestores, e uma das abordagens mais promissoras para enfrentar os desafios dos mercados competitivos na atualidade (RATHER et al., 2022; KEYSER et al., 2020).

A experiência do cliente engloba as interações entre o cliente e o fornecedor e como o cliente as percebe durante suas interações com a empresa (OLIVEIRA, 2009).

Gahler (2019) argumenta que experiências superiores em todas as interações com a empresa são cruciais para melhorar os principais resultados, como satisfação e lealdade do cliente.

O gerenciamento de Experiência do Cliente (CX) e do *Customer Experience Management* (CXM) alcançou importância com a crescente complexidade das interações com os clientes no ecossistema *omnichannel* (múltiplos canais) atual, com suas multiplicidades de provedores e pontos de contato (GAHLER et al., 2019; LEMON; VERHOEF, 2016).

Apesar da convicção generalizada da importância de CX e CXM e das diversas contribuições proporcionadas pelo trabalho acadêmico e profissional, observa-se que esta área está lutando para atingir um nível maior de maturidade. Em contraste, outros afirmam que a maioria das marcas/empresas que investiram recursos significativos em seus programas de CXM não conseguem converter o esforço em entregas e veem retornos fracos (KEYSER et al., 2020).

Para ressignificar as experiências, é preciso desenvolver soluções que organizem a forma como o serviço é prestado, pensando na universalidade, transparência e qualidade da informação, compreendendo as jornadas e demandas das pessoas usuárias (FAHEINA *et al*, 2022).

Sucesso do paciente

Por outro lado, a literatura associa CX à sua capacidade de impulsionar o sucesso do cliente (*Customer Success* - CS). CS é atualmente um construto de particular relevância, pois representa que o cliente atingiu seus objetivos com os produtos/serviços de uma empresa.

Hochstein *et al.* (2020) definem sucesso do cliente como a obtenção de resultados desejados pelo cliente utilizando a oferta do fornecedor. Os autores também argumentam que um dos principais impulsionadores do aumento dos esforços de atendimento é a incapacidade das empresas de se engajarem com seus clientes para a cocriação de valor e geração de resultados de forma proativa.

Nesse sentido, a gestão do sucesso do cliente CSM vem se tornando uma prática comum nas áreas de Marketing. O CSM pode ser definido como o engajamento relacional proativo (*versus* reativo) da empresa e dos clientes para garantir que o cliente perceba o valor potencial das ofertas de produtos (HOCHSTEIN *et al.*, 2020).

A filosofia CS, ao invés de adotar a narrativa tradicional, defende o cliente como ator principal, com a ideia de que, se os clientes forem bem-sucedidos, os fornecedores que criam a condição para esse sucesso também serão bem-sucedidos (HILTON *et al.*, 2020).

Bernardo *et al.* (2022) afirmam que a experiência do paciente (PX) é um conceito complexo que tem sido definido de várias maneiras. No entanto, em geral, ela pode ser definida como a percepção do paciente sobre sua experiência com o atendimento de saúde. Ela é influenciada por uma variedade de fatores, incluindo as interações do paciente com os profissionais de saúde, o ambiente do hospital e a qualidade do cuidado recebido. A PX tem sido associada a uma série de resultados positivos, incluindo a satisfação do paciente, a adesão ao tratamento e a recuperação da saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio da realização de pesquisa intrinsecamente teórica e qualitativa, que consistiu no mapeamento de artigos de periódicos acadêmicos, objetivando investigar quais seriam os benefícios e os desafios do uso da tecnologia para a Experiência do Paciente e a Excelência em Gestão Hospitalar foi possível chegar a um resultado que permitiu analisar a melhoria da experiência do paciente,

em conjunto com o aumento da eficiência operacional, assim como a melhoria na qualidade do atendimento médico. Esses resultados foram obtidos de forma equitativa, com perspectivas que direcionam a manutenção do investimento em inovação da forma. Os principais achados dessa análise são apresentados a seguir.

No âmbito das organizações de saúde, os sistemas de informação sobre importantes aliados no processo de trabalho desenvolvimento dos diversos serviços. A disponibilidade de informações é ainda permeada por desafios que precisam ser superados de ordem pessoal e tecnológica (Chaves e Miranda, 2023).

Bampí et al. (2013) afirmam que é relevante que a Universidade e os envolvidos na educação médica insiram-se no processo de estabelecimento de uma rede de apoio para estudantes, por meio de recursos pedagógicos e de assistência estudantil, que acolham a humanização dentre seus princípios.

Wanderley et al. (2018) concluem que as TICs são ferramentas poderosas que podem ser usadas para melhorar o processo de ensino e aprendizagem na área da saúde. No entanto, é importante superar os desafios para que as TICs possam ser utilizadas de forma eficaz.

Todavia, embora as organizações de saúde produzam um grande volume de informação, a sua utilização na melhoria dos processos de gestão ainda é ineficiente. Por isso, acentua a relevância da gestão da informação nessas organizações, como instrumento de tomada de decisão, elaboração de medidas para a prestação de serviços, criação de estratégias e novas atividades no ambiente organizacional que possibilitem o acesso e a construção do conhecimento pelos profissionais (BORGES, 2014; SANTOS, BIAGGI e DAMIAN, 2019).

Como contribuição final, este estudo sugere a continuidade para a criação de um instrumento de mensuração da experiência do paciente, que permita monitorar e aprimorar a qualidade dos hospitais e dos serviços de saúde. Desta forma, esse estudo representa um avanço científico nos modelos de gestão da saúde e gestão hospitalar no Brasil, abrindo frente para avanços de modelos que expliquem e permitam aprimorar a experiência e qualidade de vida dos pacientes, bem como gerar bases tecnológicas para uma melhor gestão hospitalar.

REFERÊNCIAS

AGARWAL, R.; GAO, G. G.; DESROCHES, C.; JHA, A. K. Research commentary: the digital transformation of healthcare: current status and the road ahead. **Information Systems Research**, v. 21, n. 4, p. 796-809, 2010. <https://doi.org/10.1287/isre.1100.0343>

AMORIM, M. J. B.; SILVA, A. C. Revisão sistemática de literatura mostrando a aplicação da mensuração da experiência do cliente em diferentes países, em especial nos Estados Unidos e Europa (onde é obrigatória sua aplicação pelos governos), e da carência de estudos no Brasil. **Gestão & Produção**, v. 29, e0821, 2021. Doi:10.1590/1806-9649-2022v29e0821.

BAMPÍ, L. C.; OLIVEIRA, R. C.; OLIVEIRA, L. C. A humanização na educação médica: um estudo sobre a percepção dos estudantes. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v.37,n. 3, p. 396-404, 2013.

BERNARDO, J. M. S.; MENDES, G. H. S.; LIZARELLI, F. L.; ROSCANI, M. G. Instrumentos para medir a experiência do paciente em hospitais: uma revisão de escopo. **Gestão & Produção**, v. 29, e0821, 2022. <https://doi.org/10.1590/1806-9649-2022v29e0821>

BORGES, F. Q. Gestão da informação no sistema único de saúde. **Revista de Administração FACES Journal**, 2014.

CANEIRAS, C.; JÁCOME, C.; MAYORALAS-ALISES, S.; RAMON CALVO, J.; ALMEIDA FONSECA, J.; ESCARRABILL, J.; WINCK, J. C. Patient experience in home respiratory therapies: where we are and where to go. **Journal of Clinical Medicine**, v.8, n. 4, p, 555, 2019. <http://dx.doi.org/10.3390/jcm8040555>.

CAVALCANTI, A. C. D.; SILVA, I. M.; COSTA, A. A. M.; AMORIM, C. L.; FREITAS, A. L. R.; OLIVEIRA, T. B.; BISPO, D. P.; MENDES, T. C.; GUIMARÃES, B. M. SILVA, G. P. G.; ENDLICH, P. FAMMUCidade: comunicação em saúde por meio de um ambiente virtual. **Revista Ciência em Extensão**, v. 17, p. 517-529, 2021.

CHAVESM. M. P.; MIRANDA J. L. de. Sistemas de Informação em Saúde: desafios encontrados durante a operacionalização e compartilhamento de dados. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 23, n. 3, p. e11712, 12 mar. 2023.

DIAS, F. P. S.; FREITAS, F. F. Q. As tecnologias cuidado-educacional como auxílio aos cuidadores de idosos. **Revista Enfermagem Atual em Dermatologia**, v. 96, n. 39, p. 1-14, 2022. Doi:10.31011/reaid-2022-v.96-n.39-art.1407.

FAHEINA JÚNIOR, G. S.; DORES, C. C. C.; CAVALCANTE, C. O FeliciLab, a inovação disruptiva e a pandemia de Covid-19. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 15, n. 1, p. 1-17, 2022. DOI: 10.29397/reciis.v16i2.2345.

FAHEINA JUNIOR, G. S et al. O FeliciLab, a inovação e a pandemia de covid-19. RECIIS - **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 461-472, abr./jun. 2022.

FRIEDEL, A. L.; SIEGEL, S.; KIRSTEIN, C. F.; GERIGK, M.; BINGEL, U.; DIEHL, A.; KREITZSCHMANN-ANDERMAHR, I. Measuring patient experience and patient satisfaction: how are we doing it and why does it matter? A comparison of european and US american approaches. **Healthcare**, v. 11, n. 6, p. 797, 2023. <https://doi.org/10.3390/healthcare11060797>

GAHLER, M.; KLEIN, J. F.; PAUL, M. Measuring customer experiences: a text-based and pictorial scale. **Paper Series**, v.19, p. 119, 2019.

GARCÍA SAISÓ, S.; MARTI, M. C.; MEJÍA MEDINA, F.; PASCHA, V. M.; NELSON, J.; TEJERINA, L. et al. La transformación digital para una salud pública más equitativa y sostenible en la era de la interdependencia digital. **Rev Panam Salud Publica**, v. 46, 2022. e1. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.1>

HILTON, B.; HAJIHASHEMI, B.; HENDERSON, C. M.; PALMATIER, R. W. Customer Success Management: The next evolution in customer management practice?. **Industrial Marketing Management**, v. 90, p. 360-369, 2020.

HOCHSTEIN, B.; RANGARAJAN, D.; MEHTA, N.; KOCHER, D. (2020). An industry/academic perspective on customer success management. **Journal of Service Research**, v. 23, n. 1, p. 3-7, 2020.

KEYSER, A.; VERLEYE, K.; LEMON, K. N.; KEININGHAM, T. L.; & KLAUS, P. Moving the customer experience field forward: introducing the touchpoints, context, qualities (TCQ) nomenclature. **Journal of Service Research**, v. 23, n. 4, p. 433-455, 2020. <https://doi.org/10.1177/1094670520928390>.

LEMON, K. N.; VERHOEF, P. C. Understanding customer experience throughout the customer journey. **Journal of marketing**, v.80, n. 6, p. 69-96, 2016.

MENDONÇA, E. R. B.; SANTOS JÚNIOR, F. F.; CARDOZO, M. B.; OLIVEIRA, B. V. N.; BARRA, K. T. L. (2021). Prospecting technological patents to apply teleconsultation in the doctor-patient interaction. **Diversitas Journal**, v. 6, n. 3, p. 3337-3353, 2021. Doi:10.48017/Diversitas_Journal-v6i3-1618.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão Fundação João Pinheiro. **Plano Mineiro de Desenvolvimento Integrado - PMDI 2019-2030**. 2019. Disponível em: <https://www.mg.gov.br/system/files/>

media/planejamento/documento_detalhado/2022/planejamento-e-orcamento/plano-mineiro-de-desenvolvimento-integrado-pmdi/pmdi_2019-2030_virtual2.pdf. Acesso em: 01 fev. 2024

MINAYO, M. C. S.. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 5. ed. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 1998.

OLIVEIRA, E. G et al. Marketing de serviços: relacionamento com o cliente e estratégias para a fidelização. **Revista de Administração da UNIFATEA**, v. 2, n. 2, 2009.

OLIVEIRA, V. P.; QUEIRÓS, L.; GOMES, P. P.; MONTEIRO, M. S. COVID-19 e a transformação digital dos cuidados de saúde: a pastilha de mentos na Coca-Cola diet”. **Revista Portuguesa de Saúde Pública**, v. 39, n. 1, p. 1-12, 2021. Doi:10.1371/journal.pone.0253953.

RATHER, R. A.; HOLLEBEEK, L. D.; RASOOLIMANESH, S. M. First-time versus repeat tourism customer engagement, experience, and value cocreation: **An empirical investigation. Journal of Travel Research**, v.61, n.3, p. 549-564, 2022.

ROMAN, D. J.; MARCHI, J. J.; ERDMANN, R. H. A abordagem qualitativa na pesquisa em administração da produção no Brasil. **Desafio On-line**, v. 5, n.3, p. 330-350, 2017.

SANTOS, B. R. P.; BIAGGI, C.; DAMIAN, I. P. M.. A importância da gestão da informação como uma atividade do profissional da informação na área da saúde. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), 2017, Florianópolis. **Anais do XVII ENANCIB**. Florianópolis: ANCIB, 2017. p. 1-15.

SANTOS, B. R. P.; BIAGGI, C.; DAMIAN, I. P. M. A importância da gestão da informação como uma atividade do profissional da informação na área da saúde: panoramas bibliográficos. RDBCI: **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 17, 2019.

SILVA, D. S. M.; SÉ, E. V. G.; LIMA, V. V.; BORIM, F. S. A.; OLIVEIRA, M. S. PADILHA, R. Q. Metodologias ativas e tecnologias digitais na educação médica: novos desafios em tempos de pandemia. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v.46, n.2, 2022. e058. doi:10.1590/1981-5271v46.2-20210018.

TOURINHO, L. O. S.; SOTERO, A. P. S. Direito educacional e o ensino remoto temporário na educação superior durante a pandemia do coronavírus: a emergência da transformação digital. **Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais**, v. 149, p. 1-22, 2023.

WANDERLEY, T. P. S. P.; BATISTA, M. H. J.; DUTRA JÚNIOR, L. S.; SILVA, V. C. Docência em saúde: tempo de novas tecnologias da informação e comunicação. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, v. 12, n.4, p. 1-12, 2018.

ZASTOWNY, T. R.; ROGHMANN, K. J.; CAFFERATA, G. L. Patient satisfaction and the use of health services: Explorations in causality. **Med Care**, v.27, n. 7, p. 705-23, 1989.