

TOP CIDADANIA 2025

Categoria: Organização

Modalidade: Comunidade

Unimed Erechim - Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda.

Hospital Unimed Erechim

**Hospital Unimed Erechim:** modelo de excelência em experiência do paciente

Jandimara Doninelli Fior Silvestri

Stefany Nathalia Ansolin

Erechim, maio de 2025.

## **ÍNDICE**

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO .....</b>	<b>3</b>
1. Diagnóstico inicial .....	3
2. Referencial teórico.....	3
3. Objetivos do case .....	7
3.1 Objetivo geral.....	7
3.2 Objetivos específicos .....	7
4. Local .....	8
5. Público alvo .....	8
6. Formas de articulação e participação do público beneficiário .....	9
7. Metodologia utilizada .....	9
8. Continuidade do case .....	11
9. Orçamento.....	12
9.1 Recursos Financeiros .....	12
9.2 Recursos humanos que atuam no projeto: .....	12
10. Indicadores .....	13
11. Resultados .....	13
12. Impactos e benefícios .....	14
13. Avaliação .....	14
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>16</b>
<b>Mini Currículo dos Autores do Case.....</b>	<b>17</b>

## **SINOPSE**

Motivado pela necessidade de promover uma experiência de cuidado mais humanizada, integrada e centrada na pessoa, o Hospital Unimed Erechim desenvolveu um conjunto de iniciativas inovadoras para valorizar a jornada do paciente. Inaugurado em 2017 e resultado de mais de 53 anos de história cooperativista, o hospital se posiciona como uma instituição “com alma, corpo e arte”, priorizando a segurança, a tecnologia e o acolhimento como pilares do cuidado.

A iniciativa é realizada no Hospital Unimed Erechim, na região do Alto Uruguai (RS), e tem como público-alvo os pacientes internados e seus familiares. As ações envolvem desde o Núcleo de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (NUPICS), que proporciona atividades como reiki, meditação, musicoterapia e aromaterapia, até o encantamento no cuidado, com visitas diárias, alta humanizada, celebração de datas comemorativas e acompanhamento pós-alta.

Os resultados são percebidos no aumento da satisfação dos pacientes, na redução de estresse e da ansiedade, no fortalecimento do vínculo terapêutico e na melhora dos desfechos clínicos. A escuta ativa, realizada por meio de pesquisas de satisfação e pelo atendimento humanizado do SAC, sustenta uma cultura de melhoria contínua, reafirmando o compromisso institucional com o cuidado centrado no ser humano.

**E-mail de contato:** [jandimara.silvestri@unimed-erechim.com.br](mailto:jandimara.silvestri@unimed-erechim.com.br);  
[stefany.ansolin@unimed-erechim.com.br](mailto:stefany.ansolin@unimed-erechim.com.br)

## INTRODUÇÃO

A experiência do paciente no ambiente hospitalar é fortemente marcada pelas relações humanas estabelecidas durante o processo de cuidado, especialmente pelo acolhimento oferecido pelos profissionais de saúde. O modo como o paciente é recebido, escutado e tratado tem impacto direto em sua percepção sobre a qualidade do atendimento e sua segurança emocional durante a internação. A construção de vínculos empáticos, respeitosos e humanizados contribui para reduzir a ansiedade, aumentar a adesão ao tratamento e promover um ambiente mais favorável à recuperação.

É nesse cenário que se insere o Hospital Unimed Erechim, inaugurado em 21 de outubro de 2017, um marco na história da saúde regional do Alto Uruguai. Com uma trajetória construída a partir de mais de 53 anos de cooperativismo médico, o hospital se consolida como uma instituição com alma, corpo e arte, onde o conhecimento se transforma em cuidado. Com ênfase em segurança, tecnologia, privacidade e conforto, o hospital se define como "saudavelmente moderno e humanamente inovador", priorizando o cuidado como centro do negócio e o paciente como foco principal.

Realizamos uma gestão integrada dos diversos fatores que impactam o relacionamento com os pacientes, sua percepção e a satisfação de suas expectativas e necessidades. Todas as ações são pautadas no modelo de gestão do Jeito de Cuidar Unimed e priorizam a segurança do paciente. O hospital busca, continuamente, melhorar seus serviços e processos, utilizando o *feedback* dos pacientes como base para alcançar a excelência na experiência do paciente.

Este trabalho, portanto, propõe refletir sobre a importância da experiência do paciente como parte integrante do cuidado em saúde, destacando como práticas humanizadas, integradas e baseadas na escuta contribuem para uma recuperação mais efetiva para o fortalecimento da relação entre pacientes, profissionais e instituição.

## **DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO**

### **1. Diagnóstico inicial**

Segundo Silva, Almeida e Fernandes (2015), a experiência do paciente é um elemento central na qualidade do cuidado hospitalar, influenciada por atitudes que expressam respeito, escuta ativa e presença atenciosa da equipe. Investir em relações humanas qualificadas e práticas de acolhimento não é apenas um diferencial, mas uma necessidade para um cuidado hospitalar centrado na pessoa.

O Hospital Unimed Erechim nasceu há sete anos com o compromisso de oferecer à comunidade um serviço de saúde diferenciado, pautado na excelência, qualidade e segurança. Desde sua concepção, entendemos que o cuidado centrado no paciente seria o eixo norteador de todas as nossas ações. Por isso, colocamos a experiência do paciente como nosso bem mais precioso, reconhecendo que cada pessoa que passa por nossas portas carrega histórias, expectativas e necessidades únicas.

### **2. Referencial teórico**

#### **A experiência do paciente**

A experiência do paciente em ambiente hospitalar é um componente essencial para a qualidade do cuidado em saúde, pois abrange a vivência subjetiva do indivíduo ao longo de sua jornada no sistema hospitalar, incluindo aspectos físicos, emocionais, sociais e interacionais. Essa experiência é influenciada por fatores como a comunicação com a equipe de saúde, a empatia dos profissionais, a infraestrutura hospitalar e a segurança percebida durante o atendimento. De acordo com Bão et al. (2023), a percepção do paciente em relação à sua segurança e ao acolhimento

recebido impacta diretamente na forma como ele avalia o serviço prestado, evidenciando a importância de ambientes que favoreçam o bem-estar e a confiança. Portanto, compreender e valorizar a experiência do paciente permite não apenas melhorar os desfechos clínicos, mas também promover um cuidado mais humanizado e centrado na pessoa.

A experiência do paciente e a pesquisa de satisfação emergem como elementos centrais na busca pela qualidade nos serviços de saúde, refletindo não apenas a eficácia clínica, mas também a humanização do cuidado. A experiência do paciente envolve todas as interações que influenciam a percepção do indivíduo ao longo do processo de atendimento, desde o acolhimento até a alta hospitalar. Já a pesquisa de satisfação é uma ferramenta fundamental para avaliar essas percepções, permitindo a identificação de falhas, oportunidades de melhoria e estratégias para aprimorar a qualidade assistencial. Segundo Batista (2020), a escuta ativa dos pacientes por meio de pesquisas de satisfação contribui para a construção de um ambiente hospitalar mais centrado no paciente, promovendo maior adesão ao tratamento, segurança e confiança nos profissionais de saúde. Assim, aliar a avaliação da experiência a mecanismos formais de escuta qualificada se configura como uma prática essencial para a excelência nos cuidados em saúde.

### **O impacto da hospitalização em crianças**

A hospitalização na infância pode desencadear sentimentos intensos de medo, ansiedade, solidão e insegurança, especialmente quando a criança é afastada do ambiente familiar e das rotinas habituais.

Segundo Oliveira et al. (2017), o ambiente hospitalar, com sua rotina rígida, procedimentos invasivos e desconhecidos, tende a ser percebido pela criança como

um espaço ameaçador, o que pode afetar negativamente sua saúde emocional e bem-estar psicológico. Para minimizar esses impactos, práticas humanizadas, como o uso de brinquedotecas, contação de histórias e atividades lúdicas, têm se mostrado fundamentais. De acordo com Almeida et al. (2020), essas intervenções não apenas promovem distração e alívio da dor emocional, como também favorecem a comunicação, a expressão de sentimentos e a adaptação ao processo de internação. Assim, o cuidado hospitalar voltado ao público infantil deve ir além do tratamento clínico, incorporando estratégias que respeitem as necessidades emocionais da criança, garantindo um atendimento integral e acolhedor.

### **O adoecimento como fenômeno multidimensional**

A implementação de práticas centradas na experiência do paciente se apresenta como um componente indispensável para a promoção de um cuidado humanizado, respeitoso e eficaz, capaz de acolher a complexidade do sofrimento humano e favorecer a recuperação integral (SILVA et al., 2015).

O modelo de atenção centrada no paciente, como proposto pela Organização Mundial da Saúde (OMS, 2016), reconhece que o cuidado de qualidade deve considerar não apenas os procedimentos técnicos e clínicos, mas também a experiência vivida pelo paciente durante sua jornada no sistema de saúde. Dessa forma, ações que promovam acolhimento, escuta ativa, empatia e respeito à singularidade do paciente hospitalizado não apenas humanizam o cuidado, como também contribuem para melhores desfechos clínicos, maior adesão ao tratamento e redução do estresse emocional.

As Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (PICS) compreendem abordagens terapêuticas fundamentadas em saberes tradicionais e empíricos,

reconhecidas pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como importantes estratégias para o cuidado integral em saúde. No Brasil, essas práticas foram institucionalizadas no Sistema Único de Saúde (SUS) por meio da Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares (PNPIC), implementada a partir de 2006. Entre as terapias ofertadas, destacam-se a acupuntura, aromaterapia, meditação, reiki, fitoterapia, musicoterapia, yoga e arteterapia, que visam à promoção da saúde e à prevenção de doenças, ampliando a perspectiva de cuidado centrado na pessoa (TESSER; NICKEL, 2017; ANDRADE et al., 2020; BARROS; SOUZA; MOREIRA, 2018).

### **Benefícios das práticas integrativas e complementares no tratamento de pacientes**

De acordo com Barros et al., 2018, práticas como acupuntura, meditação, aromaterapia e reiki têm se mostrado eficazes na redução de sintomas físicos e emocionais, como dores crônicas, ansiedade, estresse e depressão. Estudos apontam que essas técnicas ativam mecanismos fisiológicos e neurológicos associados ao relaxamento, à regulação emocional e à diminuição da percepção da dor.

As Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (PICS) não substituem os tratamentos médicos convencionais, mas atuam como estratégias terapêuticas complementares, ampliando as possibilidades de cuidado e promovendo uma abordagem mais integral e personalizada. Ao integrar diferentes saberes e práticas, as PICS contribuem para um modelo de atenção mais resolutivo, centrado nas necessidades singulares de cada paciente (TESSER & NICKEL, 2017).

## **A influência do ambiente hospitalar**

Estudos indicam que ambientes hospitalares com infraestrutura inadequada, comunicação deficiente entre equipe e paciente e ausência de acolhimento podem piorar os desfechos clínicos e gerar experiências negativas com o cuidado (OMS, 2016).

Estudos demonstram que hospitais que investem em ambientes humanizados — com iluminação adequada, controle de ruídos, áreas de convivência e cuidados estéticos — promovem maior conforto e bem-estar, favorecendo a recuperação mais rápida e efetiva dos pacientes (SILVA et al., 2015).

### **3. Objetivos do case**

#### **3.1 Objetivo geral**

Promover um ambiente hospitalar humanizado, seguro e acolhedor, que contribua para o bem-estar e a recuperação integral dos pacientes.

#### **3.2 Objetivos específicos**

Para tornar a hospitalização mais humanizada e acolhedora, foram definidos objetivos específicos que orientam ações voltadas ao bem-estar do paciente, à redução da ansiedade e à qualificação do cuidado prestado:

- Humanizar o atendimento hospitalar por meio de práticas que estimulem a empatia, a escuta ativa e o acolhimento, fortalecendo o vínculo entre equipe de saúde, pacientes e familiares;
- Reduzir os níveis de ansiedade e medo dos pacientes internados, oferecendo suporte emocional, informações claras sobre os procedimentos e estratégias de conforto durante a internação;

- Promover o bem-estar e a qualidade de vida dos pacientes durante a internação, integrando ações de cuidado integral que considerem não apenas as necessidades clínicas, mas também os aspectos emocionais, sociais e culturais.

#### **4. Local**

O Hospital Unimed Erechim dispõe de uma estrutura moderna, acolhedora e humanizada, projetada para garantir conforto, segurança e qualidade no atendimento. Com padrão hoteleiro, conta com 44 leitos, sendo 29 destinados à internação, distribuídos entre quartos privativos e semi-privativos, além de seis leitos de observação.

A unidade possui centro cirúrgico com quatro salas operatórias e sete leitos de recuperação, além de um Centro de Terapia Intensiva (CTI) com cinco leitos, todos equipados com tecnologia de ponta, voltados à segurança e ao cuidado integral do paciente. São realizadas internações clínicas e cirúrgicas, com procedimentos de baixa, média e alta complexidade. É nesse ambiente que se desenvolvem as ações voltadas à qualificação da experiência do paciente, fortalecendo o compromisso do hospital com um cuidado centrado na pessoa.

#### **5. Público alvo**

Crianças, adolescentes, adultos e idosos compõem um público heterogêneo, que reflete a diversidade dos perfis atendidos e a complexidade das demandas assistenciais. Essa variedade exige estratégias de cuidado que respeitem as particularidades de cada faixa etária, garantindo uma atenção integral e personalizada. No primeiro trimestre de 2025, o Hospital Unimed Erechim recebeu, em média, 294 pacientes internados por mês.

## **6. Formas de articulação e participação do público beneficiário**

Para facilitar o acesso às práticas de cuidado oferecidas durante a internação, o hospital disponibiliza, displays informativos com orientações sobre os serviços disponíveis. A participação pode ocorrer por iniciativa do próprio paciente, por indicação da equipe assistencial ou pela equipe de relacionamento com o paciente. O ambiente hospitalar é planejado com atenção aos detalhes, promovendo acolhimento, conforto e bem-estar, em alinhamento com o compromisso de oferecer um cuidado humanizado, centrado nas necessidades individuais de cada pessoa.

## **7. Metodologia utilizada**

Com o propósito de alinhar a teoria ao compromisso institucional de promover o cuidado integral, o hospital desenvolveu práticas e ações de encantamento voltadas à experiência do paciente, conduzidas por uma equipe multiprofissional e focadas em uma recuperação completa e humanizada.

A jornada do paciente tem início antes mesmo da chegada ao hospital. Por meio do *pré check-in* e do atendimento via *WhatsApp* (Anexo I), busca-se agilizar o processo de internação, reduzir o tempo de espera e evitar atrasos em cirurgias. Essa etapa também permite estabelecer um vínculo de confiança, identificar previamente procedimentos e esclarecer dúvidas, oferecendo mais segurança e tranquilidade. A experiência é personalizada desde o início e se estende ao pós-alta, com acompanhamento para monitorar a recuperação e convite à participação na pesquisa de satisfação on-line.

Ao chegarem ao hospital, pacientes e acompanhantes são recebidos por médicos e colaboradores que expressam, em cada gesto, o Jeito de Cuidar Unimed. O ambiente combina tecnologia de ponta com acolhimento e atenção aos detalhes. Reproduções de obras do Museu de Arte do Rio Grande do Sul (MARGS), música

ambiente, iluminação suave e réplicas de quadros do pintor impressionista Claude Monet nos corredores (Anexos II e III) contribuem para uma atmosfera de bem-estar e encantamento.

A estrutura hospitalar segue o padrão de hotelaria moderna, oferecendo ambientes confortáveis, funcionais e pensados para acolher com qualidade. Os quartos contam com tecnologia atualizada, mobiliário ergonômico e comodidades que aliam conforto e praticidade, promovendo uma experiência diferenciada durante a internação (Anexo IV).

Com o objetivo de manter uma relação próxima e acolhedora, são realizadas visitas diárias aos pacientes, assegurando que suas necessidades sejam prontamente atendidas. Diversas ações buscam encantar e tornar a hospitalização mais leve, como a entrega de cartões de boas-vindas (Anexo V), celebrações em datas comemorativas (Anexo VI), lanche especial no Dia das Crianças (Anexo VII) e cartões com mensagens positivas junto às bandejas de refeições (Anexo VIII). Nos aniversários, a equipe presta uma homenagem especial com bolo, balões e os tradicionais parabéns (Anexo IX), tornando o momento ainda mais significativo.

Para tornar a estada infantil mais lúdica e acolhedora, são utilizados enxovais e capas de super-heróis (Anexo X), além da entrega da “caixa da alegria”, balões personalizados e materiais de desenho (Anexo XI). A alimentação também é adaptada às necessidades do público infantil (Anexo XII).

No Centro de Terapia Intensiva (CTI), destaca-se o uso do prontuário afetivo, que permite conhecer o paciente para além do diagnóstico clínico. O documento reúne informações como preferências musicais, culinárias, cores favoritas e forma de tratamento desejada, promovendo um cuidado mais empático e personalizado (Anexo XIII).

As práticas integrativas e complementares também são contempladas por meio do Núcleo de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (NUPICS), que promove atividades como reiki, meditação, musicoterapia e aromaterapia. Essas práticas contribuem para a humanização da assistência e a conexão do paciente com o meio ambiente e a sociedade.

Outro destaque é a alta humanizada, que oferece cuidados voltados à autoestima dos pacientes, como massagens, escalda-pés, manicure, pedicure, lavagem e secagem de cabelos, cuidados com a barba e maquiagem (Anexo XIV).

A experiência de cuidado é ampliada com a visita do Grupo dos Amigos da Alegria, que proporciona acolhimento e leveza aos pacientes (Anexo XV), além da presença semanal de um padre, que oferece apoio espiritual durante a internação.

A permanência do paciente é avaliada por meio da Pesquisa de Satisfação, realizada on-line após a alta (Anexo XVI). A escuta ativa das percepções permite a implementação contínua de melhorias nos serviços e processos.

O principal objetivo dessas iniciativas é proporcionar uma experiência positiva e acolhedora, que contribua diretamente para a recuperação e o bem-estar. Os resultados são acompanhados por indicadores de satisfação, que avaliam o atendimento, a percepção de segurança, o conforto e a comunicação com a equipe de saúde. O Hospital Unimed Erechim segue em constante evolução, com base no retorno dos pacientes e no compromisso com a excelência na assistência prestada.

## **8. Continuidade do case**

Manter as práticas em desenvolvimento, ampliar a equipe, capacitar colaboradores e difundir esse modelo de cuidado.

## 9. Orçamento

Os custos para a execução do projeto de melhoria da experiência do paciente foram integralmente custeados pelo Hospital Unimed Erechim.

### 9.1 Recursos Financeiros

#### Investimento inicial

Recurso	Quantidade	Valor Unitário	Total
Capa de super herói	40	R\$ 60,00	R\$ 2.400,00
Enxoval cama infantil	30	R\$ 76,00	R\$ 2.280,00
Roupa cirúrgica infantil	30	R\$ 31,00	R\$ 930,00
Roupa cirúrgica pai e filho	15	R\$ 46,00	R\$ 690,00
Kit manicure	1	R\$ 821,00	R\$ 821,00
Kit cabelereiro	1	R\$ 1.610,00	R\$ 1.610,00
Bacia escalda pés	5	R\$ 9,00	R\$ 45,00
Caixa de som	1	R\$ 167,00	R\$ 167,00
VALOR TOTAL			R\$ 8.943,00

#### Investimento mensal

Recurso	Quantidade	Valor Unitário	Total
Caixa da alegria (massinha, gis de cera, moldes infantis, canetinhas)	3	R\$ 31,00	R\$ 93,00
Medalha espírito santo	240	R\$ 3,00	R\$ 720,00
Cartões para bandejas	50	R\$ 0,70	R\$ 35,00
Óleos essenciais e sais	2	R\$ 55,00	R\$ 110,00
Insumos para manicure	3	R\$ 30,00	R\$ 90,00
Spray e shampoo de cabelo	1	R\$ 51,00	R\$ 51,00
VALOR TOTAL			R\$ 1.099,00

### 9.2 Recursos humanos que atuam no projeto

Estão diretamente relacionados ao projeto: um supervisor de gestão do relacionamento, um assistente administrativo II, uma psicóloga hospitalar, um profissional terceirizado (cabeleireira e manicure) e 20 voluntários do Grupo dos Amigos da Alegria. De forma indireta, todos os 193 colaboradores do Hospital Unimed Erechim estão envolvidos diariamente nas práticas adotadas.

## **10. Indicadores**

O Hospital Unimed Erechim estabeleceu como meta alcançar 95% de satisfação entre os pacientes internados. Graças às práticas implementadas, essa meta vem sendo consistentemente atingida, e até superada. Em 2024, o índice de satisfação alcançou média de 98,6% (Anexo XVII), e, até abril de 2025, manteve-se em 98,3% (Anexo XVIII).

Entre janeiro e março de 2025, os indicadores relacionados ao NUPICS e à alta humanizada evidenciam o compromisso com práticas integrativas voltadas ao bem-estar dos pacientes. Em janeiro, foram realizados 127 atendimentos de lavagem e escova nos cabelos, 12 cuidados com as unhas, quatro sessões de reiki, dois escalda-pés, dois cortes de barba e duas massagens. Em fevereiro, os números incluíram 118 lavagens e escovas de cabelo, oito cuidados com as unhas, oito escalda-pés, dois cortes de barba, quatro massagens e duas sessões de reiki. Já em março, foram registrados 101 atendimentos com lavagem e escova, 24 de cuidados com as unhas, seis escalda-pés, cinco sessões de reiki, três massagens e três cortes de barba.

Esses dados demonstram o impacto positivo das práticas integrativas no ambiente hospitalar, reforçando o cuidado humanizado e centrado no paciente.

## **11. Resultados**

As práticas implementadas resultaram em uma melhora significativa na satisfação dos pacientes, comprovada não apenas por indicadores quantitativos, mas também por elogios e depoimentos coletados nas pesquisas de satisfação (Anexo XIX).

O aumento de 46% na procura por internações pediátricas entre janeiro e março de 2025, em comparação com o mesmo período de 2024, reforça esse avanço

(Anexo XX). No mesmo intervalo, houve também um crescimento de 16% nas internações clínicas e cirúrgicas (Anexo XXI).

## **12. Impactos e benefícios**

A análise dos dados revela que as práticas voltadas à experiência do paciente, desenvolvidas em parceria com o NUPICS, vêm promovendo resultados concretos em termos de acolhimento, bem-estar e adesão aos tratamentos. Ao colocar o paciente no centro do cuidado, fortalece-se o vínculo com a equipe, reduz-se a ansiedade durante a internação e melhora-se a percepção da qualidade do atendimento.

Esses impactos se estendem para além do ambiente hospitalar, contribuindo para uma cultura de cuidado mais empática, segura e resolutiva na comunidade.

## **13. Avaliação**

O aumento na procura pelos serviços, aliado ao crescimento das internações pediátricas, clínicas e cirúrgicas, bem como ao elevado índice de satisfação dos pacientes, evidencia a consolidação das práticas adotadas pelo Hospital Unimed Erechim, reforçando seu compromisso com a excelência na experiência do paciente.

## CONCLUSÃO

Os resultados obtidos ao longo da trajetória do Hospital Unimed Erechim evidenciam que investir na experiência do paciente, por meio de práticas centradas na pessoa e integradas ao cuidado, vai além de uma estratégia, trata-se de um compromisso ético com a saúde, a dignidade e o bem-estar de cada indivíduo.

A implementação de ações voltadas à humanização do cuidado, como o Núcleo de Práticas Integrativas e Complementares (NUPICS) e a alta humanizada tem contribuído para a redução da ansiedade, o alívio de sintomas e a melhora na adesão aos tratamentos.

Essas iniciativas, aliadas à presença de visitas diárias da gestão do relacionamento, do grupo de voluntários “Amigos da alegria” e do apoio espiritual, demonstram que a atenção à subjetividade do paciente transforma a vivência hospitalar, tornando-a menos traumática e mais fortalecedora. Os altos índices de satisfação registrados, reforçados pelos relatos espontâneos dos pacientes, são relatos concretos desse cuidado ampliado.

Por fim, a experiência do Hospital Unimed Erechim evidencia a importância de alinhar teoria, prática e evidência científica na construção de uma assistência de excelência. Manter o paciente no centro do cuidado exige atualização contínua, sensibilidade e comprometimento institucional com a qualidade. Ao reconhecer a experiência do paciente como um indicador essencial, reafirmamos que a saúde vai além da cura, ela se expressa, sobretudo, na forma como cada pessoa é acolhida, cuidada e reconhecida em sua integralidade.

## BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, F. A.; OLIVEIRA, D. C.; GUERRA, C. A. Atividades lúdicas como estratégia de cuidado humanizado a crianças hospitalizadas. *Revista Cuidarte*, Bucaramanga, v. 11, n. 2, p. e1146, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1146>. Acesso em: 29 maio 2025.

ANDRADE, A. L. M. de et al. Práticas integrativas e complementares no cuidado em saúde: percepção de profissionais da atenção básica. *Saúde e Sociedade*, São Paulo, v. 29, n. 2, p. 1–12, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-12902020190760>.

BARROS, N. F. de; SOUZA, M. C. B.; MOREIRA, T. Integrativas e Complementares em Saúde: oferta e uso na atenção primária em saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 23, n. 8, p. 2581-2590, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232018238.18992016>.

BÁO, A. C. P. et al. Experiência do paciente acerca de sua segurança no ambiente hospitalar. 2023. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/270954>. Acesso em: 29 maio 2025.

BATISTA, M. P. Satisfação e experiência do paciente: contribuições para a melhoria do cuidado num hospital privado. 2020. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão para Competitividade – Saúde) – Fundação Getulio Vargas, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/items/04d9ca3c-fa9b-46fa-9281-98715bd0f739>. Acesso em: 29 maio 2025.

OLIVEIRA, A. C. S.; SILVA, L. F.; PEREIRA, A. K. M. A hospitalização da criança: percepções das mães e implicações para o cuidado de enfermagem. *Revista de Enfermagem UFPE on line*, Recife, v. 11, n. 3, p. 1090–1097, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v11i3a13446p1090-1097-2017>. Acesso em: 29 maio 2025.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). *Estratégia global em prol de pessoas centradas nos serviços de saúde: Relatório da Secretaria*. Genebra: OMS, 2016.

SILVA, T. A. da; ALMEIDA, M. G. de; FERNANDES, J. M. A experiência do paciente como elemento de qualidade no cuidado hospitalar. *Revista de Enfermagem da UFPE*, Recife, v. 9, n. 3, p. 5642-5649, 2015. DOI: <https://doi.org/10.5205/reuol.7093-60979-1-ED.0903201521>.

TESSER, C. D.; NICKEL, D. A. O cuidado integral e as práticas integrativas e complementares em saúde no SUS. *Saúde em Debate*, Rio de Janeiro, v. 41, n. especial, p. 30–43, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1590/0103-11042017S03>.

## **Mini Currículo dos Autores do Case**

**Jandimara Doninelli Fior Silvestri** – Supervisora Gestão do relacionamento, com Especialista em Gestão de Relacionamento com o Cliente.

**Stefany Nathalia Ansolin** – Psicóloga Hospitalar, com Graduação em Psicologia pela UPF e Especialista em Psicologia Hospitalar pela faculdade Israelita Albert Einstein - SP.