

EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO EM ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE: REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA

USER EXPERIENCE IN HEALTH ORGANIZATIONS: SYSTEMATIC REVIEW

EXPERIENCIA DEL USUARIO EN ORGANIZACIONES SANITARIAS: REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA

Nathalia Gil

Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre.
nathi_gil@hotmail.com

Cláudia Libânio

Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre.
claudiasl@ufcspa.edu.br



Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob os termos da Creative Commons Attribution License
This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License
Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la Creative Commons Attribution License

RESUMO

O objetivo desta investigação é verificar, por meio de revisão sistemática de literatura, o atual cenário de pesquisas a respeito de experiência do usuário em organizações de saúde. A busca foi realizada em maio de 2019 nas bases de dados PubMed, Willey, Web of Science, Scopus e Bireme. Os descritores utilizados foram: 'Health', 'Environment Design', 'Hospital*' e 'Patient*', e os critérios de inclusão aplicados foram: somente estudos em formato de artigo científico; em língua inglesa e publicados em periódicos no período de 2009 a 2018. Após triagem, selecionou-se 74 artigos, que foram agrupados em seis classes: público-alvo, centros de pesquisa, periódicos publicados, evolução de publicações ao longo dos anos, áreas de aplicação e palavras-chave mais recorrentes. Percebeu-se que parte relevante dos estudos avaliou a experiência do paciente e propôs intervenções em processos e ambientes específicos. A falta de abrangência do sistema como um todo impossibilita a compreensão acerca da jornada completa do paciente na instituição. Ademais, constatou-se o crescimento de pesquisas na área ao longo dos anos, denotando maior interesse na experiência do usuário em organizações de saúde.

Palavras-chave: Experiência do Usuário. Environment Design. Organizações de saúde.

ABSTRACT

The objective of this investigation is to verify, through systematic review, what is the present research scenario about user experience in health organizations. The search was made in May 2019, at Pubmed, Willey, Weab of Science, Scopus, and Bireme databases. The keywords used were 'Health', 'Environment Design', 'Hospital*' and 'Patient*', and the inclusion criteria applied were: only scientific articles in English and published in journals between 2009 and 2018. 74 articles were selected after a triage, which was grouped into six classes: target groups, research centers, published journals, publication evolution throughout the years, fields of application, and most recurrent keywords. It was noticed that a relevant part of the studies had greater application at user experience in specific processes and environments inside the organizations. This lack of scope of the system as a whole makes it impossible to understand the patient's complete journey inside the institution. Furthermore, it was possible to perceive an increase of research in this area over the years, indicating more interest in user experience inside health organizations.

Keywords: User Experience. Environment Design. Health organizations.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es verificar, por medio de revisión sistemática de la literatura, el actual escenario de investigaciones y respeto de experiencia del usuario en organizaciones de salud. La búsqueda se realizó en mayo de 2019 en las bases de datos PubMed, Willey, Web of Science, Scopus y Bireme. Como descriptores se utilizaron 'Health', 'Environment Design', 'Hospital*' y 'Patient*', y los criterios de inclusión aplicados fueron: solamente estudios en formato de artículo científico; en inglés y publicados en periódicos en los períodos de 2009 a 2018. Después de la selección, se escogieron 74 artículos, los cuales se agruparon en seis clases: público objetivo, centros de investigación, periódicos publicados, evolución de publicaciones a lo largo de los años, áreas de aplicación de los estudios y palabras clave más recurrentes. Se notó que una parte relevante de los estudios evaluó la experiencia del paciente y propuso intervenciones en procesos y ambientes específicos. La falta de alcance del sistema como un todo imposibilita la comprensión acerca de la jornada completa del paciente en la institución. Además, fue posible notar un incremento en las investigaciones en el área a lo largo de los años, denotando más interés en la experiencia del usuario en organizaciones de salud.

Palabras clave: Experiencia del Usuario. Diseño de entornos. Organizaciones sanitarias.

INTRODUÇÃO

As primeiras discussões a respeito do conceito de experiência do usuário, em inglês *User Experience* (UX), surgiram no início dos anos 1990, apontadas pelo vice-diretor da Apple na época,

Donald (NORMAN, 1998). Anos mais tarde, em 2007, durante um evento denominado *Manifesto UX*, foram realizadas discussões e apresentadas publicações a respeito dos princípios, das políticas e dos planos do campo “experiência do usuário” (LAW *et al.*, 2007). Esse encontro reuniu grandes nomes da área, com o objetivo de responder à pergunta “O que é UX?” (LAW *et al.*, 2007). Em 2010, o conceito foi formalizado pela ISO (*International Organization for Standardization*), a qual explicitou que a experiência do usuário (UX) pode ser definida como a resposta das pessoas ao uso de um produto, sistema ou serviço. Tal resposta é construída com base em aspectos de apresentação, desempenho e imagem do objeto de avaliação, além das percepções e emoções do usuário (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARTIZATION, 2010). Portanto, UX tornou-se um conceito abrangente para ofertar novas formas de estudar e entender a qualidade, as emoções e os sentimentos antes, durante e após o uso de um produto (AVILA; HORNBÆK, 2011). Devido a esse cenário, a análise da experiência do usuário tornou-se um dos principais fatores competitivos no desenvolvimento de serviços e produtos (O'HALLORAN; WORRALL; HICKSON, 2011).

Um estudo publicado pelo *Journal of Clinical Psychology*, no ano de 2015, evidenciou a importância de considerar a percepção de pacientes sobre seus próprios tratamentos, a fim de obter bons resultados na construção de terapias futuras (BROWNELL *et al.*, 2014). A pesquisa foi realizada durante onze semanas, contemplando 37 pacientes sujeitos a intervenções por meio de uma psicoterapia adaptada. O retorno sobre a experiência dos indivíduos foi positivo durante todo o período de aplicação da terapia proposta, evidenciando pontos relevantes para a orientação dos médicos na prescrição de tratamentos (BROWNELL *et al.*, 2014).

Outra recente pesquisa, realizada na Austrália e publicada em 2018, compreendeu participantes carentes de reabilitação física e relatou a realização de modificações domiciliares orientadas por terapeutas ocupacionais. Os resultados mostraram a eficácia das adequações caseiras pela perspectiva dos usuários, que relataram uma experiência de reabilitação mais segura, acessível e com maior desempenho ocupacional na realização do autocuidado (LAU *et al.*, 2018).

Dentro da experiência do usuário, quando se trata de serviços, pode-se afirmar que este é um processo que constrói e solidifica, ou não, a imagem de uma organização (VASCONCELOS *et al.*, 2012). Proporcionar experiência ao usuário fornece grande geração de valor e oferece oportunidades frente às demasiadas opções de serviços-padrão encontradas atualmente (PINE II; GILMORE, 1999). Trabalhar esse aspecto é necessário devido à transformação que a natureza dos serviços vem sofrendo, migrando de uma natureza baseada em transações para relações fundadas em experiência (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005).

Atualmente, um dos âmbitos de serviços que mais apresentam desafios é o de cuidados com a saúde, pois atender um cliente doente difere de atender um saudável (BERRY, 2019). Ademais, a evolução tecnológica tem revolucionado a função das organizações de saúde, transformando-as em ambientes destinados ao tratamento de enfermidades e detentoras de infraestrutura para oferecer soluções (RUTHES; KOWAL OLM, 2007). Os elementos da experiência do cliente precisam ser trabalhados de forma consistente (BERRY, 2019) devido à alta força que os serviços de saúde têm para gerar expectativas e sentimentos intensos (BERRY; DAVIS; WILMET, 2015).

Um exemplo de estudo prático de UX em organizações de saúde foi realizado em um hospital do Reino Unido, onde foi avaliada a experiência dos usuários quando utilizam serviços de ajuda para declínio/interrupção do tabagismo (JONES; HAMILTON, 2013). Foram abordados 44 pacientes admitidos com diagnósticos variados para que participassem da pesquisa. Os participantes mostraram interesse inicial, alegando que o hospital era um local apropriado para uma tentativa de parar de fumar. Após a utilização dos serviços, os usuários relataram que o ambiente hospitalar proporcionou oportunidades de avaliação, tratamento e aconselhamento nos momentos de dificuldade e abstinência de nicotina, o que seria mais difícil em um local não tão tradicional (JONES; HAMILTON, 2013).

Outro estudo recente, realizado no ano de 2019 em treze hospitais militares da Coréia do Sul, teve o objetivo de investigar como foi a experiência de 82 pessoas no uso do sistema de informação médica (NDEMIS) (RYU; KIM, 2019). O NDEMIS foi introduzido nos hospitais militares em 2012, como parte de um esforço para melhorar o antigo sistema e, dependendo do resultado do estudo, seria

implantado também nos hospitais civis. O estudo abordou dados acerca da usabilidade, da influência e do valor do usuário, resultando em pontuações uniformes nos três elementos e pontuação geral de desempenho em cerca de 60%. Esse resultado evidenciou que, ao invés de concentrar as melhorias em uma área específica, os avanços devem ser distribuídos uniformemente para um aprimoramento do sistema (RYU; KIM, 2019).

Em contrapartida à crescente abrangência do tema, ainda existem poucas organizações realmente preparadas para lidar com novos modelos de negócio e perfis de consumidores mais críticos e exigentes, assim como com as comparações realizadas por pacientes cada vez mais atentos. Dessa forma, o setor precisa investir mais na jornada do paciente, treinar profissionais e tentar entender a experiência do cliente de forma que possa aprimorar continuamente esse ‘caminho’ (CARUSO, 2018). Nesse contexto, este estudo tem como objetivo verificar o atual cenário de pesquisas a respeito da experiência do usuário em organizações de saúde.

MATERIAIS E MÉTODOS

O presente estudo foi realizado por meio de revisão sistemática de literatura (RSL), tendo a intenção de levantar informações referentes a pesquisas anteriores que englobam o tema “experiência do usuário em organizações de saúde”. Como revisão sistemática de literatura, entende-se um método de investigação que visa identificar, selecionar, avaliar e sintetizar as evidências disponíveis a respeito de questões específicas (GALVÃO; PEREIRA, 2014). Este método permite potencializar as buscas e encontrar, organizadamente, o maior número possível de resultados (KOLLER; COUTO; HOHENDORFF, 2014). A sequência sistemática de etapas utilizada neste estudo foi a proposta por Libânio, Amaral e Migowski (2017), conforme a Tabela I.

O primeiro passo foi estruturar a questão de pesquisa, definida como: Quais são as evidências científicas resultantes da experiência do usuário na utilização de serviços e estruturas em organizações de saúde? Na sequência, houve a seleção das bases de dados para pesquisa: PubMed, Willey, Web of Science, Scopus e Bireme. A terceira etapa foi a definição da estratégia de busca, através das palavras-chave: ‘Health’, ‘Environment Design’, ‘Hospital*’ e ‘Patient*’. As palavras-chave foram combinadas com o operador booleano ‘AND’. Ressalta-se que não foi utilizado o termo user experience em função de diversas testagens de busca que demonstram a exclusão de trabalhos relevantes na área. Ainda em relação à estratégia de busca, foram pesquisados somente estudos do tipo artigo científico, que estivessem em língua inglesa e compreendidos entre o início de 2009 e o final de 2018. Na quarta etapa foi realizada a pesquisa em si, que baseada nos critérios estabelecidos, identificou 460 estudos. A seguir, uma triagem foi realizada com o intuito de eliminar estudos que não estivessem em formato de artigo científico, duplicados, e que não englobassem o escopo da pesquisa, ocorrendo a eliminação de 28, 57 e 301 estudos respectivamente. Foram selecionados então, 74 artigos aptos à análise. O sexto passo realizado foi a tabulação dos dados, por meio da inserção, em uma planilha de Microsoft Excel, das seguintes informações: título, ano, periódico, autores, centro de pesquisa, palavras-chave, resumo, público-alvo e área de aplicação. Por fim, os resultados foram obtidos por meio do agrupamento dos artigos em classes: público-alvo dos estudos, centros de pesquisa, periódicos publicados, evolução das publicações ao longo dos anos e palavras-chave mais recorrentes.

Tabela I - Sequência de execução para a RSL

Sequência	Etapas propostas por Libânio, Amaral e Migowski (2017)	Etapas dessa pesquisa
I	Desenvolver a questão de pesquisa	Foi desenvolvida a seguinte questão de pesquisa: Quais são as evidências científicas resultantes da experiência do usuário na utilização de serviços e estruturas em organizações de saúde?

Continua

		Conclusão
2	Selecionar os bancos de dados a serem utilizados	Foi realizada a seleção das bases de dados para pesquisa bibliográfica: PubMed, Willey, Web of Science, Scopus e Bireme.
3	Definir as estratégias de busca (parâmetros, palavras-chave etc.)	Foram definidas as seguintes palavras-chave: 'Health', 'Environment Design', 'Hospital' e 'Patient'. As palavras-chave foram combinadas com o operador booleano 'AND'. Foram pesquisados somente estudos do tipo artigo, que estivessem em língua inglesa e compreendidos entre o início de 2009 e o final de 2018.
4	Realizar a pesquisa	Foi realizada pesquisa nas bases de dados selecionadas, retornando 460 estudos.
5	Selecionar estudos encontrados através dos critérios estabelecidos	A partir dos critérios estabelecidos foi realizada triagem, que eliminou: 28 estudos por não estarem em formato de artigo científico; 57 duplicados; e 301 por não englobarem o escopo da pesquisa. Foram selecionados então, 74 artigos aptos à análise.
6	Tabular, resumir, interpretar e avaliar as informações encontradas	Foi feita a tabulação dos dados, por meio da inserção, em uma planilha de Microsoft Excel, das seguintes informações: título, ano, periódico, autores, centro de pesquisa, palavras-chave, resumo, público-alvo e área de aplicação.
7	Apresentar as conclusões	Para a apresentação dos resultados, as informações foram organizadas em seis classes: público-alvo do estudo, centros de pesquisa, periódicos publicados, evolução de publicações ao longo dos anos, áreas de aplicação dos estudos e palavras-chave mais recorrentes.

Fonte: Adaptado de Libânio, Amaral e Migowski (2017).

RESULTADOS

Dos 74 artigos selecionados para análise, 52,7% foram elaborados com foco somente na experiência de pacientes. Desse total, 76,9% apresentaram pacientes com alguma característica ou patologia específica e 23,1% apontaram pacientes não discriminados no que tange a qualquer característica. Dentre o público de pacientes com alguma característica ou patologia específica, as subcategorias que obtiveram maior destaque foram: pacientes pediátricos – 26,7%; pacientes psiquiátricos – 16,7; pacientes oncológicos e neurológicos – 10%.

Outra parte da análise mostrou que profissionais de saúde também foram foco de interesse dos pesquisadores em 25,7% do total geral de estudos. Dentre esses, a categoria que teve maior destaque foi a de enfermagem, contemplando 47,4% das pesquisas. Foram encontrados, também, estudos focados na experiência de pacientes e de profissionais de saúde em um mesmo momento. Este nicho foi responsável por 18,9% do total geral das pesquisas. Outros estudos contabilizaram 2,7% do total geral, envolvendo públicos distintos e não padronizados.

Os países de origem dos centros de pesquisa que mais efetivaram publicações foram: EUA, com 33 artigos; seguido por Austrália, com 13; Reino Unido, com nove artigos; Canadá, com oito; Dinamarca, com quatro; Bélgica e Suécia, com três; e Nova Zelândia, China e Irlanda com dois artigos cada. Por fim, os centros de pesquisa com publicações de apenas um artigo está sediado em: Coreia do Sul, Irã, Israel, Singapura, Malásia, Itália, Turquia e Nigéria. A soma total de países envolvidos nas publicações analisadas foi de dezoito, e o montante de ocorrências foi de oitenta e sete. Essa quantia se deu devido a 10 artigos terem sido publicados por dois ou mais centros de pesquisas de países diferentes.

Dentre os 51 periódicos levantados, apenas nove tiveram duas ou mais publicações: Health Environments Research & Design, com 10 publicações; BMJ, com seis; Journal of Clinical Nursing, com quatro; e Complement Therapies Clinical Practies, International Journal of Older People Nursing, Journal of Advanced Nursing, Journal of Interior Design, Journal of Nursing Care Quality e Psychiatric

Services com dois artigos cada. O restante dos periódicos publicou um artigo cada, os quais estão apresentados a seguir, no Quadro I.

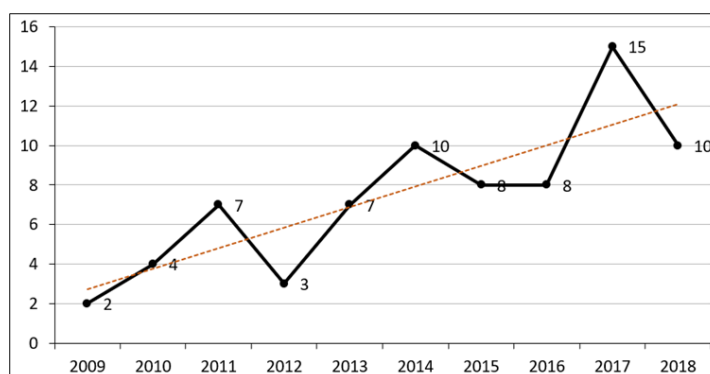
Quadro I - Periódicos com uma publicação

Anesthesia&Analgesia	Journal of Healthcare Management
British Journal of Forensic Practice	Journal of Hospital Medicine
Clinical Journal of Oncology Nursing	Journal of Medical and Biological Engineering
Clinical Rheumatology	Journal of Midwifery & Women's Health
Disability and Health Journal	Journal of Pediatric Nursing
Environmental Research and Public Health	Journal of the American Geriatrics Society
European Journal of Cancer Care	Journal of the American Psychiatric Nurses Association
Health Communication	Mayo Clin Proc
Health Education	Midwifery
Infection Control & Hospital Epidemiology	Military Medicine
Intensive and Critical Care Nursing	Neonatal Network
International Journal of Mental Health Nursing	Nursing in Critical Care
International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being	Nursing Older People
Israel Journal of Health Policy Research	Occupational Therapy in Health Care
Issues in Mental Health Nursing	Oncology Nursing Forum
JOGNN	PLOS ONE
Journal of Aging Studies	Research in Nursing & Health
Journal of Child Health Care	Trauma Monthly
Journal of Emergency Nursing	Western Journal of Emergency Medicine
Journal of Facilities Management	Wolters Kluwer Health
Journal of Gerontological Nursing	World Hospitals and Health Services

Fonte: Elaborada pelas autoras.

No presente estudo, também foi analisada a evolução das publicações ao longo do período de 2009 a 2018. A seguir, na Figura I, é possível visualizar a tendência de crescimento em relação ao tempo.

Figura I - Evolução das publicações entre 2009 e 2018

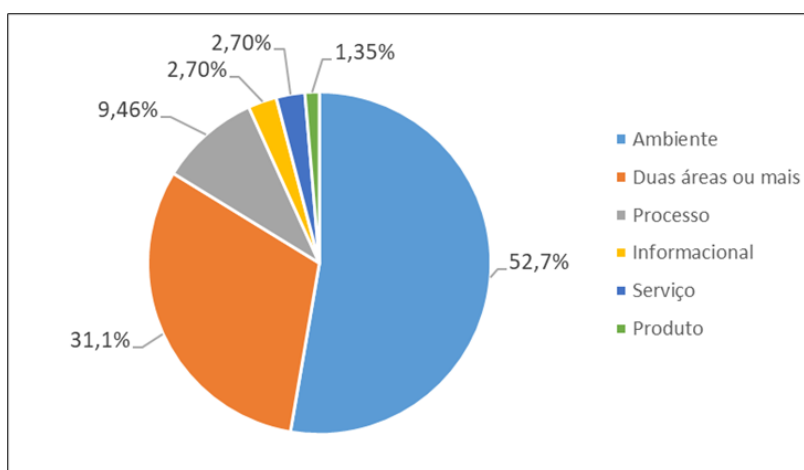


Fonte: Elaborada pelas autoras.

No que tange à área de aplicação, constatou-se maior interesse dos pesquisadores em entender a experiência do usuário por meio de intervenções em ambiente construído, através de modificações propositalis no espaço que possam aumentar a satisfação dos pacientes durante o período de atendimento. É possível citar como exemplos dessas intervenções centralizar os postos de enfermagem de uma unidade de internação, incluir obras de arte nas paredes dos quartos, modificar o layout da sala cirúrgica, criar um jardim interno etc. Essa parcela, focada exclusivamente em características ambientais, representou 52% do total geral analisado.

Também foram encontradas, em quantidade reduzida, publicações com foco específico em intervenções nas áreas de processos, informações, produtos e serviços. Outros estudos tiveram o objetivo de avaliar a experiência do usuário mediante intervenções em mais de uma área de aplicação no mesmo momento, conjunto que foi responsável por aproximadamente 31% do total geral. Tal cenário pode ser visualizado na Figura 2.

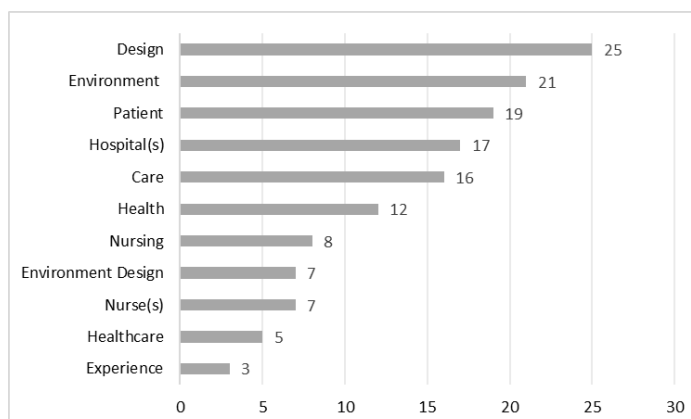
Figura 2 - Área de aplicação das publicações



Fonte: Elaborada pelas autoras.

No tocante às palavras-chave mais recorrentes, destacam-se as apresentadas na Figura 3. A palavra-chave com maior ocorrência foi ‘design’, aparecendo em 25 artigos. Logo após, com incidência em 21 publicações vê-se a palavra ‘environment’, sendo seguida por ‘patient’ – 19, ‘hospital’ - 17 e ‘care’, com 16 ocorrências. Percebe-se que, as palavras-chave ‘nurse’ e ‘nursing’, se somadas, aparecem em 15 publicações. Ademais, constam na lista de palavras-chave com maior incidência, porém em menor grau, as expressões ‘environment design’, ‘healthcare’ e ‘experience’.

Figura 3 - Palavras-chave mais recorrentes



Fonte: Elaborada pelas autoras.

DISCUSSÃO

Em um contexto geral, este estudo teve como objetivo verificar o atual cenário de pesquisas a respeito de experiência do usuário em organizações de saúde. Nos artigos analisados, foi possível verificar maior atenção direcionada à análise da experiência do paciente, os quais, majoritariamente, apresentaram características ou patologias específicas. Dentre estes, por exemplo, foram encontradas pesquisas focadas na experiência dos pacientes: pediátrico (MCCORMICK, 2017); em tratamento psiquiátrico (PAYNE; MAY, 2009); neurológico (HWANG; LEE; SHIN, 2011), internado em UTI (STAYT; SEERS; TUTTON, 2015); e em tratamento oncológico (LARSEN; LARSEN; BIRKELUND, 2014). As intervenções realizadas e/ou propostas envolveram características específicas de cada patologia. No entanto, apesar do predominante interesse em nichos específicos, foram encontrados estudos focados em pacientes sem qualquer particularidade evidenciada (BIDDISS; KNIBBE; MCPHERSON, 2014; BLENNERHASSETT *et al.*, 2018; LAURSEN; DANIELSEN; ROSENBERG, 2014; NIELSEN *et al.*, 2017).

Ainda, foram objeto de interesse nos artigos analisados colaboradores de organizações de saúde (BENOIT; SEMENIC, 2014; HERLIHEY *et al.*, 2017; SKUBIK-PEPLASKI; HOWELL; HUNTER, 2016). Dentre estes, a classe com maior destaque foi a de enfermagem (DJUKIC *et al.*, 2014; JAMES; QUIRKE; MCBRIDE-HENRY, 2013; VONBEHREN *et al.*, 2016). É válido salientar que foram encontrados estudos com vistas a analisar a experiência, tanto de pacientes quanto de profissionais de saúde no mesmo momento (CHANG; CHIEN, 2017; DIGBY; BLOOMER, 2014; EDGERTON; RITCHIE; MCKECHNIE, 2010; ELLIOTT; MCKINLEY, 2014; JIANG; VERDERBER, 2017). Esses achados comprovam as afirmações de Wolf *et al.* (2014), que assevera a expansão do tema “experiência do paciente” no campo da saúde, ocasionando maior reconhecimento dessa ideia no cenário assistencial.

Foi possível perceber uma porção relevante das pesquisas analisadas vinculada a centros de pesquisa provenientes de países desenvolvidos, como EUA, Austrália e Canadá. A soma das ocorrências originárias desses centros de pesquisa representa mais de 62% do total geral (BLENNERHASSETT *et al.*, 2018; HERLIHEY *et al.*, 2017; HILL *et al.*, 2017; MONDY *et al.*, 2016; REAL; BARDACH; BARDACH, 2017; entre outros). Os centros de pesquisa situados na Europa apresentaram proporção intermediária de publicações em relação ao montante analisado. Já as pesquisas de países asiáticos, do Oriente Médio e africanos envolveram-se em poucas publicações, sendo possível citar algumas: Edgerton, Ritchie e Mckechnie (2010); Laursen, Danielsen e Rosenberg (2014); Lyendo, Uwajeh e Ezennia, (2016); Tourgeman-Bashkin *et al.* (2013).

Romanzoti (2015) ressalta que a produção científica está diretamente relacionada a recursos financeiros e tecnológicos que, quando escassos, fazem com que pesquisadores passem mais tempo captando recursos do que propriamente produzindo conteúdo. Em consonância aos achados do presente estudo, evidencia-se o incentivo financeiro destinado pelo governo dos EUA às instituições de ensino, as quais têm em torno de 60% de seus recursos de pesquisa oriundos do poder público (CAIRES, 2019). Somente em 2018, os EUA investiram 476,5 bilhões de dólares em pesquisa e desenvolvimento (P&D) (ROCHA, 2019).

No extremo oposto, encontram-se países com poucos recursos destinados à ciência e à tecnologia. Dentre esses, destacam-se os situados na América Latina, onde o investimento em ciência e tecnologia apresenta tendência de queda desde os anos 2000 (CAPUTO, 2019; HIRSCHFELD, 2020). No Brasil, a diminuição no orçamento destinado a esse segmento torna-se evidente a partir de 2016, chegando ao pior cenário em 2019, com 3 bilhões de reais disponibilizados pelo governo para este fim (HIRSCHFELD, 2020). A inexistência de pesquisas internacionais provenientes de centros de pesquisa da América Latina entre os achados do presente estudo reflete a realidade alinhada à literatura.

Em relação aos periódicos publicados, nota-se sinergia entre o contexto da presente pesquisa e as áreas de interesse dos trabalhos (design, gestão de saúde, serviços, cuidados de enfermagem, patologias específicas, entre outros). Dentre eles, nove são responsáveis por aproximadamente 40% das publicações, as quais são provenientes de centros de pesquisas localizados em países desenvolvidos e sabidamente com

maior aporte de recursos destinados à pesquisa científica. O acesso a revistas de maior impacto torna-se limitado para pesquisadores e/ou instituições com poucos recursos (ROMANZOTI, 2015). Esse cenário vem ao encontro das constatações já expostas neste trabalho, pois a falta de investimentos dificulta o alcance e a disseminação de publicações em periódicos com maior visibilidade.

No decorrer do período pesquisado, percebe-se evolução no que diz respeito à pesquisa científica na área de UX em organizações de saúde. O conjunto de achados indica que, nas circunstâncias e limitações definidas no presente estudo, foi possível perceber a tendência de aumento nas publicações entre 2009 e 2018. O interesse em UX no âmbito acadêmico pode ser atribuído ao fato de que pesquisadores se conscientizaram em relação às limitações da estrutura de usabilidade tradicional, e que a experiência do usuário destaca aspectos com foco para o efeito, a sensação e o significado do usuário, bem como o valor dessas interações na vida cotidiana (LAW *et al.*, 2009). Corroborando com esse contexto, Chris Kiess (2019) salienta que, na área da saúde, é possível perceber o crescimento do design em experiência do usuário, não sendo incomum encontrar cada vez mais designers trabalhando na área da saúde. Considerando o exposto, é possível concluir que esses cenários são relevantes para promover o bom andamento da quantidade e da qualidade de pesquisas a respeito de UX na área da saúde.

No que se refere ao contexto de aplicação dos estudos analisados, ficou evidente a preferência dos pesquisadores por intervenções em ambiente físico, atingindo diretamente o bem-estar e a satisfação dos pacientes. Como exemplo, é possível citar o estudo realizado por Robinson e Green (2015), que examinou a satisfação do paciente sob os efeitos de um ambiente inovador em um departamento de emergência pediátrica. Foi constatado que a distração passiva no ambiente pode ter resultado na redução da dor e da ansiedade relatadas pelas crianças ou avaliadas pela equipe de enfermagem.

Outra parcela relevante de estudos englobou intervenções em mais de um aspecto ao mesmo tempo, sendo possível citar a pesquisa realizada por Tourgeman-Bashkin *et al.* (2013). Tal estudo atuou em intervenções no processo assistencial e na comunicação entre a equipe, resultando em redução significativa na prevalência de possíveis eventos adversos e, conseqüentemente, no aumento da segurança do paciente. Ainda assim, apesar da diversidade de artigos encontrados, percebe-se deficiência no que diz respeito a considerar o sistema de saúde como um todo. Os estudos abordaram características, setores e/ou serviços isolados, possibilitando a análise da experiência do usuário somente em parte da jornada.

A partir da análise das palavras-chave mais recorrentes, evidenciou-se a consonância com o interesse da presente pesquisa: experiência do usuário (design, patient, care, nurse/ing) e organizações de saúde (hospital, environment e health). Este cenário expressa a interrelação entre as áreas do design e da saúde, ao imprimir resultados positivos no cuidado e atenção ao usuário, bem como promover experiências satisfatórias para estes. Apesar de a palavra 'experience' ter aparecido em apenas três artigos e a expressão 'user experience' não ter sido explicitada em títulos, resumos e palavras-chave, os achados desta revisão sistemática são pesquisas que refletem a percepção e/ou sentimentos de usuários no contexto estudado.

Considerando o exposto, há oportunidades de novos estudos na área, com estratégias de busca que incluam o termo user experience em seus descritores, visando encontrar pesquisas complementares a respeito do tema.

CONCLUSÃO

A experiência do usuário tem demonstrado crescimento no interesse dos pesquisadores ao decorrer da última década. Avaliar o impacto de ambientes, processos, produtos ou serviços no bem-estar dos pacientes e dos profissionais de saúde mostra-se de grande valia na tentativa de promover uma melhor experiência ao usuário. Tanto no design de ambientes quanto de produtos, serviços e processos, é possível repensar e buscar oportunidades para entrega de valor ao paciente e profissionais da saúde.

Entre os achados, uma ausência representativa foi a de estudos provenientes de centros de pesquisa brasileiros, publicados internacionalmente, a respeito do tema. Esse cenário reflete o acanhado contexto de pesquisas acerca da experiência do usuário em organizações de saúde. Atualmente, os centros de

pesquisa do país atuam com maior ênfase em pesquisa clínica, o que gera oportunidades para estudos que visem complementar o estado de bem-estar e aprimorar a experiência do usuário.

Considerando tal cenário, este estudo agrega conhecimento e fomenta publicações a respeito do tema. Ao longo do trabalho, foi exposto como aconteceu o surgimento do conceito de UX e serviços em organizações de saúde, bem como teorias e estudos com aplicações práticas sobre estes mesmos temas. A partir dos exemplos citados, foi possível verificar que a UX e os serviços na área da saúde tornaram-se abrangentes, ao oferecer formas de avaliar o que o usuário pensa e sente a respeito do ambiente, serviço ou processo ao qual está sendo submetido. O conceito de experiência do usuário tem sido diferencial competitivo na criação de produtos e serviços ao contribuir com organizações nos momentos de concepção e desenvolvimento.

Buscou-se incluir referências relevantes a respeito do tema, utilizando um processo de busca sistemático e replicável. Como limitações deste estudo, por se tratar de uma revisão sistemática, tem-se a perda de estudos indexados em bases de dados não pesquisadas e, também, a perda de estudos em outros formatos que não sejam artigos publicados em periódicos. Outra supressão encontrada foi a de combinações de descritores, as quais podem ser executadas de inúmeras formas.

Assim, recomenda-se que, em pesquisas futuras, seja abordado um escopo mais amplo, que contemple mais formatos de estudo e bases de dados. Ampliar o conhecimento sobre experiência do usuário em organizações de saúde pode fornecer embasamento para que as instituições trabalhem na melhoria dos seus processos, na oferta de serviços e, ainda, para que tenham possibilidade de atuar na entrega efetiva de valor aos usuários.

REFERÊNCIAS

AVILA, J. B.; HORNBAEK, K. Old wine in new bottles or novel challenges? A critical analysis of empirical studies of user experience. *In: CONFERENCE ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS*, 2011, Vancouver. **Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems**. New York: Association for Computing Machinery, 2011. DOI /10.1145/1978942.1979336.

BENOIT, B.; SEMENIC, S. Barriers and facilitators to implementing the Baby-Friendly hospital initiative in neonatal intensive care units. **Journal of Obstetric, Gynecologic, and Neonatal Nursing: JOGNN**, v. 43, n. 5, p. 614–624, Sept. 2014. DOI 10.1111/1552-6909.12479.

BERRY, L. Service innovation is urgent in healthcare. **Academy of Marketing Science Review**, v. 9, p. 78-92, 2019. DOI 10.1007/s13162-019-00135-x.

BERRY, L.; DAVIS, S.; WILMET, J. When the customer is stressed. **Harvard Business Review**, v. 93, n. 2, p. 86-94, 2015.

BIDDISS, E.; KNIBBE, T. J.; MCPHERSON, A. The effectiveness of interventions aimed at reducing anxiety in health care waiting spaces: a systematic review of randomized and nonrandomized trials. **Anesthesia and analgesia**, v. 119, n. 2, p. 433–448, 2014. DOI 10.1213/ANE.0000000000000294.

BLENNERHASSETT, J. M. *et al.* Behavioral mapping of patient activity to explore the built environment during rehabilitation. **HERD**, v. 11, n. 3, p. 109–123, 2018. DOI 10.1177/1937586718758444.

BROWNELL, T. *et al.* Mental health service user experience of positive psychotherapy. **Journal of Clinical Psychology**, v. 71, n. 1, p. 85-92, 2014. DOI 10.0.3.234/jclp.22118.

CAIRES, L. Nos países desenvolvidos, o dinheiro que financia a ciência na universidade é público. **Jornal da USP**, 2019. Disponível em: <https://jornal.usp.br/ciencias/nos-paises-desenvolvidos-o-dinheiro-que-financia-a-ciencia-e-publico/>. Acesso em: 2 abr. 2021.

CAPUTO, M. Os desafios para o financiamento da ciência na América Latina. **Academia Brasileira de Ciências**, 2019. Disponível em: <http://www.abc.org.br/2019/12/16/os-desafios-para-o-financiamento-da-ciencia-na-america-latina/>. Acesso em: 3 abr. 2021.

CARUSO, M. A jornada do paciente: como transformar o atendimento médico em uma experiência. **Portal Hospitais Brasil**, 2018. Disponível em: <http://portalhospitaisbrasil.com.br/artigo-a-jornada-do-paciente-como-transformar-o-atendimento-medico-em-uma-experiencia/>. Acesso em: 20 set. 2019.

CHANG, K. G.; CHIEN, H. The influences of landscape features on visitation of hospital green spaces—a choice experiment approach. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 14, n. 7, p. 724, 2017. DOI 10.3390/ijerph14070724.

DIGBY, R.; BLOOMER, M. J. People with dementia and the hospital environment: the view of patients and family carers. **International Journal of Older People Nursing**, v. 9, n. 1, p. 34–43, 2014. DOI 10.1111/opn.12014.

DJUKIC, M. *et al.* Exploring direct and indirect influences of physical work environment on job satisfaction for early-career registered nurses employed in hospitals. **Research in nursing & health**, v. 37, n. 4, p. 312–325, 2014. DOI 10.1002/nur.21606.

EDGERTON, E.; RITCHIE, L.; MCKECHNIE, J. Objective and subjective evaluation of a redesigned corridor environment in a psychiatric hospital. **Mental Health Nursing**, v. 31, p. 306–314, 2010. DOI 10.3109/01612840903383976.

ELLIOTT, R.; MCKINLEY, S. The development of a clinical practice guideline to improve sleep in intensive care patients: a solution focused approach. **Intensive & Critical Care Nursing**, v. 30, n. 5, p. 246–256, 2014. DOI 10.1016/j.iccn.2014.04.003.

FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GALVÃO, T. F.; PEREIRA, M. G. Revisões sistemáticas da literatura: passos para sua elaboração. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, v. 23, n. 1, p. 183–184, 2014. DOI 10.5123/S1679-49742014000100018.

HERLIHEY, T. A. *et al.* The impact of environmental design on doffing personal protective equipment in a healthcare environment: a formative human factors trial. **Infection Control and Hospital Epidemiology**, v. 38, n. 6, p. 712–717, 2017. DOI 10.1017/ice.2017.68.

HILL, J. N. *et al.* Starting a new conversation: engaging veterans with spinal cord injury in discussions of what function means to them, the barriers/facilitators they encounter, and the adaptations they use to optimize function. **Disability and Health Journal**, v. 10, n. 1, p. 114–122, 2017. DOI 10.1016/j.dhjo.2016.05.012.

HIRSCHFELD, D. Inversión en ciencia se desacelera en la región. **Sci Dev.Net**, 2020. Disponível em: <https://www.scidev.net/america-latina/news/inversion-en-ciencia-se-desacelera-en-la-region/>. Acesso em: 3 abr. 2021.

HWANG, T. G.; LEE, Y.; SHIN, H. Structure-oriented versus process-oriented approach to enhance efficiency for emergency room operations: what lessons can we learn?. **Journal of Healthcare Management**, v. 56, n. 4, p. 255–268, 2011. DOI 10.1097/00115514-201107000-00007.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARTIZATION. **Ergonomics of human-system interaction**: part 210: human-centred design for interactive systems. Switzerland: ISO, 2010.

JAMES, S.; QUIRKE, S.; MCBRIDE-HENRY, K. Staff perception of patient discharge from ICU to ward-based care. **Nursing in Critical Care**, v. 18, n. 6, p. 297–306, 2013. DOI 10.1111/nicc.12001.

JIANG, S.; VERDERBER, S. On the planning and design of hospital circulation zones. **HERD**, v. 10, n. 2, p. 124–146, 2017. DOI 10.1177/1937586716672041.

JONES, S. E.; HAMILTON, S. Introducing a new stop smoking service in an acute UK hospital: a qualitative study to evaluate service user experience. **European Journal of Oncology Nursing**, v. 17, n. 5, p. 563–569, 2013. DOI 10.1016/j.ejon.2013.01.011.

KIESS, C. Healthcare UX: a journey just begun. **UX Collective**, 2019. Disponível em: <https://uxdesign.cc/healthcare-ux-a-journey-just-begun-73eebbde3e8d>. Acesso em: 15 jul. 2020.

KOLLER, S. H.; COUTO, M. C. P. P.; HOHENDORFF, J. V. **Manual de produção científica**. Porto Alegre: Penso, 2014.

LARSEN, L. S.; LARSEN, B. H.; BIRKELUND, R. A companionship between strangers - the hospital environment as a challenge in patient-patient interaction in oncology wards. **Journal of advanced nursing**, v. 70, n. 2, p. 395–404, 2014. DOI 10.1111/jan.12204.

LAU, G. W. C. *et al.* Clients' perspectives of the effectiveness of home modification recommendations by occupational therapists. **Occupational Therapy in Health Care**, v. 32, n. 3, p. 230–250, 2018. DOI 10.1080/07380577.2018.1491085.

LAURSEN, J.; DANIELSEN, A.; ROSENBERG, J. Effects of environmental design on patient outcome: a systematic review. **HERD**, v. 7, n. 4, p. 108–119, 2014. DOI 10.1177/193758671400700410.

LAW, E. L.-C. *et al.* Towards a UX Manifesto. *In: HCI INTERNATIONAL CONFERENCE, 21st*. 2007, Beijing. **Proceedings of the 21st British HCI Group Annual Conference on People and Computers: HCI...but not as we know it**. Swindon: BCS Learning & Development, 2007. DOI 10.5555/1531407.1531468.

LAW, E. L.-C. *et al.* Understanding, scoping and defining user experience: a survey approach. *In: CONFERENCE ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEM, 2009*, Boston. **Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems**. New York: Association for Computing Machinery, 2009. DOI 10.1145/1518701.1518813.

LIBÂNIO, C. S.; AMARAL, F. G.; MIGOWSKI, S. A. Classification of competencies in design management: individual, collective and organizational levels. **Strategic Design Research Journal**, v. 10, n. 3, p. 195–203, 2017. DOI 10.4013/sdrj.2017.103.01.

LYENDO, T. O.; UWAJEH, P.; EZENNIA, I. S. The therapeutic impacts of environmental design interventions on wellness in clinical settings: a narrative review. **Complement Therapies Clinical Practies**, v. 24, p. 174-188, 2016. DOI 10.1016/j.ctcp.2016.06.008.

MCCORMICK, R. Does Access to Green Space Impact the Mental Well-being of Children: A Systematic Review. **Journal of Pediatric Nursing**, v. 37, p. 3-7, 2017. DOI: 10.1016/j.pedn.2017.08.027

MONDY, T. *et al.* How domesticity dictates behaviour in the birth space: lessons for designing birth environments in institutions wanting to promote a positive experience of birth. **Midwifery**, v. 43, p. 37–47, 2016. DOI 10.1016/j.midw.2016.10.009.

NIELSEN, S. L. *et al.* How do patients actually experience and use art in hospitals? The significance of interaction: a user-oriented experimental case study. **International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being**, v. 12, n. 1, article 1267343, 2017. DOI 10.1080/17482631.2016.1267343.

NORMAN, D. A. **The invisible computer**: why goods products can fail, the personal computer is so complex, and information appliances are the solution. Cambridge: MIT Press, 1998.

O'HALLORAN, R.; WORRALL, L.; HICKSON, L. Environmental factors that influence communication between patients and their healthcare providers in acute hospital stroke units: an observational study. **International Journal of Language & Communication Disorders**, v. 46, n. 1, p. 30–47, 2011.

PAYNE, H.; MAY, D. Evaluation of a refurbishment scheme incorporating the King's Fund “Enhancing the Healing Environment” design principles. **Journal of Facilities Management**, v. 7, n. 1, p. 74-89, 2009. DOI 10.1108/14725960910929583.

PINE II, B. J.; GILMORE, J. **The experience economy**: work is theatre & every business a stage. Boston: Harvard Business School, 1999.

REAL, K.; BARDACH, S. H.; BARDACH, D. R. The role of the built environment: how decentralized nurse stations shape communication, patient care processes, and patient outcomes. **Health Communication**, v. 32, n. 12, p. 1557–1570, 2017. DOI 10.1080/10410236.2016.1239302.

ROBINSON, P. S.; GREEN, J. Ambient versus traditional environment in pediatric emergency department. **HERD**, v. 8, n. 2, p. 71–80, 2015. DOI 10.1177/1937586714566412.

ROCHA, J. “As grandes nações investem em ciência e tecnologia, não por serem ricas, mas são ricas porque investem em ciência e tecnologia”, afirma Roberto Amaral. **Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência**, 2019. Disponível em: <http://portal.sbpnet.org.br/noticias/as-grandes-nacoes-investem-em-ciencia-e-tecnologia-nao-por-serem-ricas-mas-sao-ricas-porque-investem-em-ciencia-e-tecnologia-afirma-roberto-amaral/>. Acesso em: 2 abr. 2021.

ROMANZOTI, N. Estranho mapa do mundo baseado na produção científica. **Hypescience**, 2015. Disponível em: <https://hypescience.com/mapa-mundo-ciencia-producao-cientifica/>. Acesso em: 20 jul. 2020.

RUTHES, R. M.; KOWAL OLM, I. C. Os desafios da administração hospitalar na atualidade. **Revista de Administração em Saúde**, v. 9, n. 36, p. 93-102, 2007.

RYU, H.; KIM, J. Evaluation of user experience of new defense medical information system. **Healthcare Informatics Research**, v. 25, n. 2, p. 73–81, 2019. DOI 10.4258/hir.2019.25.2.73.

SKUBIK-PEPLASKI, C. L.; HOWELL, D.; HUNTER, E. The environmental impact on occupational therapy interventions. **Occup Ther Health Care**, v. 30, n. 2, p. 139-151, 2016. DOI 10.3109/07380577.2015.1063180.

STAYT, L. C.; SEERS, K.; TUTTON, E. Patients' experiences of technology and care in adult intensive care. **Journal of Advanced Nursing**, v. 71, n. 9, p. 2051–2061, 2015. DOI 10.1111/jan.12664.

TOURGEMAN-BASHKIN, O. *et al.* Radiology department, human factors and organizational perspectives: using action research to improve patient safety. **Israel Journal of Health Policy Research**, v. 2, n. 1, p. 40, 2013. DOI 10.1186/2045-4015-2-40.

VASCONCELOS, A. M. *et al.* Conceituação de experiência de serviços por meio de uma revisão bibliográfica sistemática. **Produto e Produção**, v. 13, n. 3, p. 25-36, 2012. DOI 10.22456/1983-8026.27093.

VONBEHREN, D. *et al.* Planning, designing, building, and moving a large volume maternity service to a new labor and birth unit: commentary and experiences of experts. **The American Journal of Matern Child Nursing**, v. 41, n. 6, p. 322-331, 2016. DOI 10.1097/NMC.0000000000000276.

WOLF, J. A. *et al.* Defining patient experience. **Patient Experience Journal**, v. 1, n. 1, p. 7–9, 2014. advento da EBSERH. **Revista Brasileira de Administração Política**, v. 9, n. 1, p. 157-178, 2016.