



Satisfação de Usuários atendidos nos Ambulatórios do Hospital Estadual da Cidade de Campinas-SP¹

Descritores: Enfermagem - Segurança do Paciente - Satisfação do Paciente - Qualidade da Assistência à Saúde



Ricardo Dourado Rueda² e Kátia Stancato³

¹Departamento de Enfermagem, FCM/UNICAMP.

²Acadêmico de Enfermagem, FCM/Unicamp. E-mail: ricardo.dr87@gmail.com

³Profa. Dra. do Departamento de Enfermagem da FCM/UNICAMP. E-mail: katia@fcm.unicamp.br

Agência Financiadora: PIBIC/CNPQ

Faculdade de Ciências Médicas - Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP - Campinas, SP, Brasil.

Introdução

O setor público é o maior prestador de bens e serviços à população, possuindo responsabilidades que dependem da qualidade, da agilidade e da localização desses serviços, no entanto, ainda focaliza sua própria existência, deixando a qualidade em segundo plano. A qualidade que está sendo discutida refere-se ao cuidado integral, como o acolhimento, o vínculo, a equipe de trabalho, pois se trata de um tema essencial em qualquer instituição que busque excelência no atendimento ao usuário^{1,2}.

Utilizar a satisfação do usuário como instrumento de avaliação resulta em compreender e agir segundo as suas necessidades quanto aos serviços e produtos da equipe, considerando suas subjetividades e sua percepção sobre o processo de trabalho. Torna-se possível avaliar a proximidade da realidade do serviço com o ideal de sua missão, o que permite estabelecer medidas mais eficazes para o cumprimento de seu objetivo enquanto unidade integrante do SUS³.

Desta forma, conhecer a percepção do paciente sobre o cuidado de saúde recebido e os fatores que implicam na sua satisfação torna-se importante não apenas pelo fato de que o paciente satisfeito colabora com a assistência prestada e com o seu tratamento, mas também porque a opinião do paciente sobre o cuidado recebido fornece à equipe subsídios para planejar a assistência e prestar um serviço com qualidade⁴.

Objetivo Geral

Avaliar a qualidade do atendimento prestado aos usuários dos ambulatórios do Hospital de Clínicas da Unicamp (HC).

Objetivos Específicos

Avaliar a satisfação do usuário em relação aos serviços, funcionários e estrutura do HC;

Levantar dados para possíveis intervenções que melhorem a assistência oferecida.

Metodologia

Trata-se de um estudo descritivo simples, com abordagem qualitativa e quantitativa, de população randomizada, que representa chances iguais de qualquer usuário do ambulatório, presente no dia da coleta dos dados, ser incluído na pesquisa.

A pesquisa contou com uma amostra composta por 30 pacientes atendidos no serviço ambulatorial do HC/UNICAMP e que tivessem realizado pelo menos três consultas. Os dados foram coletados através da aplicação de um questionário semiestruturado (TABELA 01) que discute a qualidade do serviço e analisados através de estatística simples, com apoio de um banco de dados no programa Excel[®].

O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Faculdade de Ciências Médicas, sob o parecer N°45399 de 28 de Junho de 2012 e pela Superintendência Geral do HC e Diretoria do Serviço Ambulatorial.

Resultados e Discussão

Durante o período de vigência da bolsa foi possível concluir somente a validação do questionário de coleta de dados. O questionário se mostrou eficiente para levantar pontos qualitativos de estrutura e sobre a qualidade do atendimento, porém não possuem valor estatístico significativo, pois correspondem a 3% do atendimento dos ambulatórios em um único dia, os quais possuem uma média de 1000 atendimentos/dia.

Se considerarmos que os serviços ambulatoriais acontecem em dias úteis, no mês de julho foram coletados um total de 30 questionários. Neste período foram realizados 20000 atendimentos ambulatoriais, o que faz com que estes 30 questionários correspondam a 0,15% do total, o que se refere a uma amostra inferior a 1% do total de atendimentos do mês. Mesmo com o baixo número de dados, a partir do questionário é possível levantar a opinião dos usuários sobre sua satisfação em relação a pontos de estrutura e atendimento, os quais são possíveis de intervenção por parte dos gestores dos serviços ambulatoriais do HC/UNICAMP.

As mudanças sugeridas pelos usuários ao questionário foram nas questões 16, 18, 30, 31, 32 e 33, para as quais sugeriram adicionar a opção de não se aplica, pois alguns usuários não utilizaram alguns serviços. Essas e outras perguntas serão readequadas e reestruturadas para facilitar o entendimento dos usuários em relação ao questionário, que será reformulado e adequado para realização de nova pesquisa com amostra maior.

Na questão 30: "Você considera que a estrutura oferecida para os acompanhantes no Hospital foi?", foi feita a sugestão de desdobrar a questão, avaliando também as condições de estadia (local de dormir, banheiro) e de alimentação, pois assim poderia ser analisado qual aspecto da estrutura de auxílio aos acompanhantes precisaria ser melhorado. Além das alterações nas questões acima citadas, foi feita a sugestão de incluir mais uma pergunta aberta sobre sugestões dos usuários para a melhoria do atendimento nos ambulatórios do HC/UNICAMP.

Conclusões

Os objetivos do trabalho foram parcialmente atingidos, pois o questionário se mostrou eficaz para instrumentalizar a gestão, e possibilitar ao usuário um método direto de avaliar o serviço recebido, além de possibilitar um meio de formalizar o principal fator de análise para qualquer gestor, a avaliação de quem utiliza o serviço.

Pretendemos, após a readequação e reestruturação do instrumento de coleta de dados, realizar nova pesquisa em caráter de Trabalho de Conclusão de Curso com uma amostra maior, possibilitando uma análise estatística significativa.

Tabela 01. Instrumento de coleta de dados (questionário) referente à pesquisa "Satisfação dos pacientes e familiares atendidos nos ambulatórios do Hospital Estadual da cidade de Campinas-SP", Julho de 2012, Campinas, SP.

Questionário N°

- Em qual cidade você mora? _____
- Idade _____
- Como você e/ou sua família tiveram acesso ao Hospital? () encaminhamento via SUS () amigo ou familiar () plano de saúde () Outros _____
- Quanto tempo passou até você conseguir ser paciente do hospital? ____ Ano(s), ____ Mês(es), ____ Dia(s) ____ Imediato
- Você sabe quais são os direitos do usuário SUS? () Sim () Não Se sim, cite alguns: _____
- Você sabe que, caso você precise, tem direito a uma cópia de seu Prontuário Médico? () Sim () Não
- Você pagou para receber qualquer tipo de atendimento neste hospital? () Não () Sim Em que momento? _____
- Você conhece o serviço de Ouvidoria do HC? () Sim () Não Se sim, já utilizou a Ouvidoria? A resposta que você obteve foi satisfatória?
- Qual tipo de informação ou serviço oferecido por este hospital, você gostaria de receber por telefone?
- Além de atendimento médico você pode ter acesso a outros serviços complementares (odontologia, psicologia etc) aqui neste hospital?

Considere a seguinte escala para responder as questões a seguir: 1= Péssimo 2= Ruim 3= Regular 4= Bom 5= Ótimo

11. Considere o trajeto que você precisa fazer para chegar ao HC e diga como é a localização deste Hospital?	1	2	3	4	5
12. Como foi, para você, conseguir marcar consultas nos ambulatórios?	1	2	3	4	5
13. Considere o tempo de espera para atendimento no ambulatório?	1	2	3	4	5
14. Considere a qualidade da atenção no atendimento?	1	2	3	4	5
15. Considere a agilidade no atendimento?	1	2	3	4	5
16. Quanto ao tempo de espera para atendimento na internação/ exame?	1	2	3	4	5
17. Você considera que o respeito a sua pessoa, por parte dos funcionários:	1	2	3	4	5
18. Você considera que o atendimento recebido no Laboratório foi:	1	2	3	4	5
19. Como está a limpeza das instalações do Hospital?	1	2	3	4	5
20. Como foi para você, conseguir achar o local de atendimento dentro do hospital?	1	2	3	4	5
21. O conforto oferecido a você foi:	1	2	3	4	5
22. O tempo para você receber o resultado dos exames foi:	1	2	3	4	5
23. Como você avalia a qualidade do trabalho da equipe de Enfermagem?	1	2	3	4	5
24. Você tem confiança na equipe de enfermagem?	1	2	3	4	5
25. As orientações que você recebeu da sobre sua doença e os procedimentos/exames a serem realizados foi:	1	2	3	4	5
26. Como você considera o atendimento no ambulatório?	1	2	3	4	5
27. Como você considera o atendimento da equipe de saúde durante sua permanência no hospital?	1	2	3	4	5
28. Como você se sente hoje?	1	2	3	4	5
29. Você tem confiança no trabalho dos funcionários dos Ambulatórios?	1	2	3	4	5
30. Você considera que a estrutura oferecida para os acompanhantes no hospital foi:	1	2	3	4	5
32. Você recebeu orientações sobre o local onde você ficou? (lixo, banheiro, armário, poltrona)	1	2	3	4	5
33. Neste hospital você tem acesso a transporte público? Ele é:	1	2	3	4	5

Referências

- Munro ACM. Divergências entre as expectativas do usuário e a percepção da gerência em relação à qualidade do serviço [Dissertação de Mestrado]. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 1994. Acessado em: 04/04/2011 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122009000100002
- Matsuda LM, Évora YDM, Boan FS. O método Desdobramento da Função Qualidade - QFD - no planejamento do serviço de enfermagem. Rev. Latinoam Enferm 2000; 8:97-105. Acessado em: 04/04/2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v8n5/12374.pdf>
- Paiva SMA, Gomes ELR. Assistência Hospitalar: Avaliação da Satisfação dos usuários durante seu período de internação. Rev. Latino-am Enfermagem 2007 setembro-outubro; 15(5)Acessado em 26/04/2012. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n5/pt_v15n5a13.pdf
- Oliveira AML, Guirardello EB. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. Rev. Esc. Enferm USP 2006; 40(1): 71-7. Acessado em 26/04/2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v40n1/a09v40n1.pdf>

