

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS EM UM HOSPITAL DE ENSINO DA CIDADE DE PARACATU-MG

Laura Caroline Gonzaga de Carvalho¹
Marina Sanglard Soares²
Lucas Alves Teixeira Oliveira³
Vinícius Nunes Silva⁴
Talitha Araújo Faria⁵
Helvécio Bueno⁶

RESUMO

Essa pesquisa busca retratar a satisfação do atendimento em um hospital escola da cidade de Paracatu, conhecendo, através da opinião dos usuários, a qualidade dos serviços prestados por esta instituição, já que pode interferir diretamente no resultado terapêutico dos indivíduos atendidos. Desse modo, a satisfação do atendimento pode refletir de maneira positiva ou negativa na recuperação ou cura dos pacientes. Por esta razão a significativa importância desse trabalho no âmbito acadêmico, profissional e institucional, pois o mesmo traduz a valorização dos usuários ao serviço prestado, podendo haver, caso necessário, devidas modificações, para melhor impacto na saúde dos mesmos, e, conseqüentemente, para a prestadora com o sucesso do trabalho oferecido. Este trabalho foi realizado através da aplicação de um questionário adaptado. Através deste estudo, constatou-se que, em termos gerais, 94% dos participantes atribuíram uma nota igual ou superior a oito para qualificar o atendimento da instituição. Com isso, percebeu-se uma satisfação generalizada em relação aos atributos sugeridos por essa pesquisa.

Palavras-chave: Satisfação, Atendimento, Hospital escola.

ABSTRACT

This search tries to retract the satisfaction about the treatment of a school hospital located in Paracatu city, knowing, through the user's opinion, the quality of the services provided by this

¹ Graduanda do 2º ano do Curso de Medicina da Faculdade Atenas (FA). Paracatu, MG, Brasil, Rua Patos de Minas, nº465, bairro Jardim. Unai - MG, Brasil, lauraunai@hotmail.com, Telefone: (38) 9955-9011,

² Graduanda do 2º ano do Curso de Medicina da Faculdade Atenas (FA). Paracatu, MG, Brasil,

³ Graduando do 2º ano do Curso de Medicina da Faculdade Atenas (FA). Paracatu, MG, Brasil,

⁴ Graduando do 2º ano do Curso de Medicina da Faculdade Atenas (FA). Paracatu, MG, Brasil,

⁵ Professora Orientadora do Curso de Medicina da Faculdade Atenas (FA). Paracatu, MG, Brasil

⁶ Professor Orientador do curso de Medicina da Faculdade Atenas, MG.

institution, whereas it can directly interfere on the therapeutic result of the treated people. Therefore, the satisfaction with the treatment can reflect positively or negatively on the patient's recovery or healing. For this reason, the significant importance of this work on the academic, professional and institutional scope, because it will reveal the user's valuation about the provided service, there may be, if necessary, appropriate changes, for better impact on their health, and, consequently, for the provider with the successful offered work. This work has been done by the application of an adapted questionnaire. Through this study, it was found that, overall, 94% of participants assigned a grade equal to or greater than eight to improve service institution. So, realized a general satisfaction to the attributes suggested by this research.

Key-words: Satisfaction, Treatment, School hospital.

INTRODUÇÃO

Com a redemocratização na década de 1980 e com a implantação da Reforma Sanitarista Brasileira, surge a concepção de avaliação, que veio fortalecer os movimentos de reivindicação por melhores condições no atendimento dos serviços de saúde. Dessa maneira, como forma indispensável ao planejamento e à avaliação dos serviços de saúde, as pesquisas de satisfação de usuários popularizaram-se a partir da década de 1990 (FRÉZ e NOBRE, 2011).

Segundo Priberam (2014), satisfação é o ato ou efeito de se satisfazer; alegria; contentamento; prazer. Nesse contexto, segundo Fréz e Nobre (2011), satisfação traduz o contentamento de uma pessoa em relação a uma situação, serviço ou até mesmo pessoas, de forma que se a expectativa de um indivíduo é alcançada, considera-se que ele está satisfeito. Por isso, satisfação pode ser distinta de pessoa para pessoa, não sendo um ponto fixo para a população. É fundamental que haja monitoramento de atributos como acessibilidade, tempo de espera, acolhimento, dentre outros, e não somente questionar como o atendimento é avaliado por esse usuário durante uma pesquisa que avalie a satisfação do usuário de um serviço.

A realização de ações de assistência em saúde é fundamentada na inter-relação entre prestadores de serviços, sejam elas públicas ou particulares, e as pessoas que as utilizam. Esta relação mútua é composta, basicamente, pela dependência entre a qualidade da atividade

oferecida e satisfação do indivíduo que a herda. O apropriado andamento do serviço resulta em deleite por parte da pessoa que o utiliza (RICCI et al., 2009).

A satisfação é, conseqüentemente, repercutida nos atos praticados pelo usuário, como adesão ao tratamento, ininterrupção dos cuidados que se estendem por longos períodos de tempo, busca por prevenção contra danos à saúde e recomendação do trabalho prestado a outras pessoas. Sendo assim, o oposto, ou seja, a insatisfação do paciente, dificulta a intervenção e a existência da entidade. Portanto a pessoa que utiliza os ofícios disponíveis passa a ter papel ativo no andamento do serviço, sendo responsável, em conjunto com a instituição que oferece o atendimento, pelo bom resultado ou frustração da terapia (KLOETZEL et al., 1998; ESPERIDIÃO e TRAD, 2006; ZOBOLI e FRACOLLI, 2006; ANDALEEB et al., 2007; GANY et al., 2007; XIAO e BARBER, 2007 apud RICCI et al., 2009).

Ainda segundo Ricci et al. (2009), a arte da atenção em saúde não se limita apenas às intervenções clínicas do paciente. Os elementos que abrangem esse cuidado, tais como acessibilidade, recebimento e a organização estrutural, são ditos mais importantes para o contentamento da pessoa que padece do que sua própria melhora.

Qualquer instituição de saúde que priorize seus padrões deve rotineiramente rever seus modelos executados e tomar iniciativas de possíveis mudanças sobre a forma de organização, tendo por objetivo adquirir maior grau de qualidade, o que pode ser feito através da avaliação de como seus usuários julgam seus serviços (LIMA et al., 2007).

Segundo Brasil (2006), a quantificação da satisfação das pessoas que utilizam o serviço é parte de suma importância na elaboração de planos e na gerência do sistema de saúde.

Isto torna possível ampliar as qualidades e promover alterações naqueles que possam a vir serem relatados ruins, o que permite a melhor direção hospitalar com o intuito de assegurar seu alto nível (RICCI et al., 2009).

Realizar avaliações é uma etapa indispensável para que se possa estabelecer objetivos que almejam ao melhor em atenção à saúde (FRANCO e CAMPOS, 1998).

Considerando-se que o nível de satisfação pode ser consequência de uma ou mais ações, um bom atendimento, diagnóstico e a confiança transmitida pelo profissional pode refletir em efeito psicológico traduzido no contentamento, prazer e sentimento de aprovação.

Segundo Teixeira e Palmeira (2013), o efeito placebo tem grande contribuição de diversas intervenções que independem de terapias físicas ou farmacológicas, como cura

simbólica, o que é amplamente conhecido pelos antropologistas. Essas ações incluem terapias à base de diálogos e símbolos, o que é evidenciado na psicoterapia e psicanálise.

Portanto, um paciente que tem satisfação com o atendimento prestado tende a apresentar melhores prognósticos. Buscar qualificar o atendimento é importante para se conhecer a real situação deste, objetivando melhorá-lo, caso necessário, o que resultará em benefícios dos diversos tratamentos.

Sendo assim, este estudo visou como objetivo analisar o nível de satisfação dos pacientes atendidos em um Hospital Escola da cidade de Paracatu-MG, qualificando o atendimento dos profissionais, quantificando o tempo aproximado de espera, analisando a qualidade do atendimento e verificando a disponibilidade de consultas.

MÉTODOS

O projeto de pesquisa tratou-se de um estudo de campo descritivo transversal, que apresentou uma abordagem qualitativa. A pesquisa foi realizada em um Hospital de Ensino com os pacientes que já utilizaram o serviço por no mínimo uma vez, sendo estes questionados anteriormente à aplicação do questionário.

A amostra estudada foi baseada na demanda do mês de março de 2014, a qual é a maior do corrente ano. O valor total de atendidos foi de 1746 pessoas e o tamanho mínimo amostral (TMA) de 129, calculado a partir da fórmula $(S^2 * p * q * n) / \{[e^2 * (N-1)] + S^2 * p * q\}$, com desvio-padrão de 2 e erro máximo permitido de 6%. Foram adicionadas 21 pessoas com o objetivo de evitar perda amostral, totalizando 150 entrevistados.

O instrumento para coleta foi um questionário adaptado de Corrêa-Meyer (2014) e FIOCRUZ (2008). As variáveis nele contido são referentes ao tempo e à satisfação do atendimento, facilidade de acesso e disponibilidade de consultas iniciais e retornos. O período amostral foi de agosto de 2014 à setembro do mesmo ano. Os pesquisadores estavam no Hospital de Ensino com os questionários, os quais foram entregues aos pesquisados antes da consulta, para que estes respondessem às perguntas ali contidas. Posteriormente, os questionários foram recolhidos e os pesquisados assinaram um termo de consentimento autorizando a participação na pesquisa.

O projeto foi enviado ao Comitê de Ética e Pesquisa, CEP/Atenas, para ser avaliado segundo às normas éticas.

Os resultados foram interpretados utilizando o pacote estatístico Microsoft Office Excel (2013).

RESULTADOS

O processo de coleta teve duração aproximada de um mês, sendo alcançado o n amostral de 150 pessoas, sem nenhuma perda. Após os questionamentos empregados, foi possível constatar que 92% dos atendimentos realizados na instituição avaliada, neste determinado tempo, foram públicos e o restante de 8% de caráter particular ou convênios, sendo que, do total amostral, 72% eram do sexo feminino, sem restrição de faixa etária como um critério de exclusão.

Após a aplicação e tabulação de uma das questões pesquisadas, foi possível evidenciar que 76% afirmaram que o Hospital de Ensino tem uma boa localização e é de fácil acesso, contrastando com os 3,3% que declararam o contrário e os 20,7% que disseram que a localização e acessibilidade poderiam ser melhores. No questionário não foi utilizado nenhum ponto de referência para avaliar a distância, deixando aberto para o entrevistado colocar sua opinião. Porém, sabe-se que o Hospital de Ensino encontra-se a uma distância aproximada de 4km do centro da cidade de Paracatu-MG, o que é razoavelmente distante levando-se em consideração o porte da cidade e o ponto de referência utilizado. Em aspecto geral, 66,67% dos entrevistados marcaram no questionário que sempre foi possível agendar uma consulta para a data desejada, se opondo a apenas 0,67% que nunca conseguiram agendar uma consulta em uma data específica a seu querer, 15,33% que geralmente conseguiam, mas existindo raras ocasiões em que nas datas escolhidas não podiam ser atendidos e 17,33% que poucas vezes conseguiram marcar para o dia requerido, apesar de já terem conseguido.

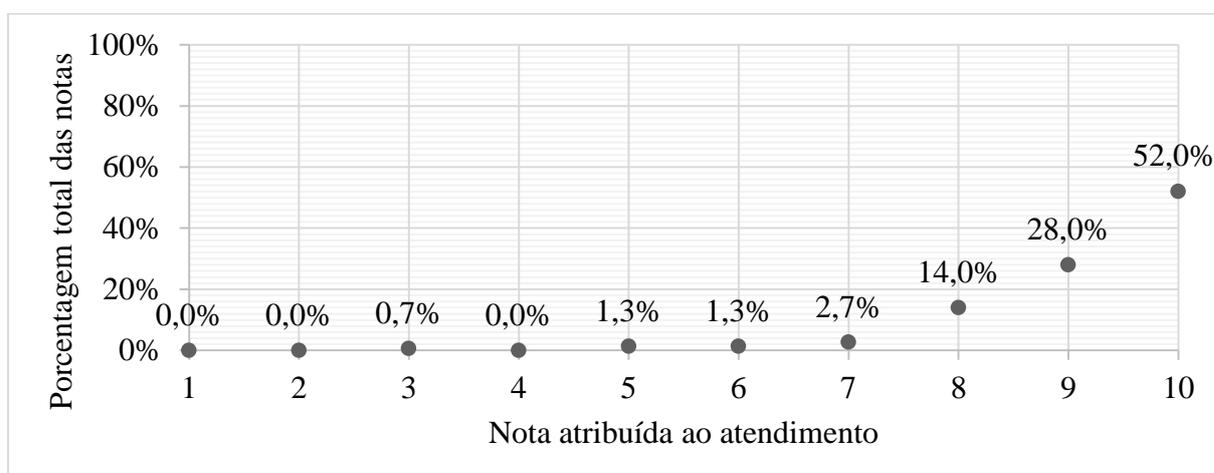
No que diz respeito a algumas das características apreciadas, como tempo de espera para atendimento, cuidados gerais com o espaço físico da instituição e qualificação do atendimento prestado pelos estudantes de medicina e médicos que atuam no local, pode-se encontrar na tabela 1 os valores percentuais atribuídos a cada um dos questionamentos e suas opções de resposta. Dessa maneira, é possível avaliar alguns aspectos referentes à qualidade do serviço prestado.

Tabela 1. Percentual do grau de satisfação de variáveis avaliadas na instituição de saúde.

Variáveis	Ruim	Regular	Bom	Muito bom
	Tempo de espera para atendimento	4,7%	29,3%	49,3%
Limpeza dos locais de espera	0,0%	0,7%	19,3%	80,0%
Limpeza dos consultórios	0,0%	0,0%	17,3%	82,7%
	Nunca	Algumas vezes	Geralmente	Sempre
Atendimento com cortesia e respeito	0,0%	6,0%	12,0%	82,0%
	Péssimo	Regular	Bom	Ótimo
Atendimento pelos estudantes de medicina	0,0%	1,3%	30,7%	68,0%
Atendimento pelo profissional médico	0,0%	1,3%	26,7%	72,0%

Dentre os vários questionamentos feitos aos participantes da pesquisa, foi solicitado que estes atribuíssem uma nota de zero a dez sobre o atendimento geral do Hospital de Ensino da cidade de Paracatu-MG. Com isso foi possível, superficialmente, quantificar o quão bom ou ruim estão as condições de atendimento da instituição.

Gráfico 1. Percentual das notas atribuídas ao atendimento prestado em um Hospital Escola da cidade de Paracatu-MG.



DISCUSSÃO

Como é possível perceber, em aspecto geral a qualificação do atendimento foi positiva, haja visto que a maior porcentagem dos participantes da pesquisa atribuiu nota 10 ao atendimento prestado, seguido pelas notas 9 e 8 da maior parcela do restante amostral. Isso indica que, mesmo apesar de algumas limitações consideradas por parte dos pesquisadores, a se destacar a localização da instituição, essas não foram relevantes a ponto de impactar a opinião dos pesquisados no que se refere à qualidade do serviço do Hospital de Ensino.

O perfil de acesso aos serviços de saúde se equivale a estudos realizados em outros locais, sendo a predominância feminina a responsável pelo maior percentual de utilização das atividades prestadas. Pesquisas semelhantes, como a de Pinheiro et al. (2002), indicam que homens, na sua maioria das vezes, procuram os serviços de saúde apenas quando já padecem por alguma patologia, diferente das mulheres, as quais buscam esse serviço a fim de realizarem exames de rotina e prevenção. Esse fato pode ser explicado pelas necessidades inerentes ao sexo, como relacionadas à gravidez e ao parto, além de maior preocupação com a saúde por parte das mulheres (VERBRUGGE, 1989).

Quanto às variáveis relacionadas ao acolhimento do paciente, como atendimento por parte dos profissionais, limpeza das instalações e tempo de espera, essas obtiveram resultados amplamente satisfatórios. Esta constatação é de grande valia, pois Ricci et al. (2009) afirma que o cuidado com a saúde do paciente não se restringe apenas aos atos clínicos, mas também inclui à facilidade de acesso, organização da instituição, dentre outros, havendo uma correlação entre a qualidade do serviço e a satisfação do paciente. Isso sugere a preocupação do Hospital de Ensino para com o bem estar de quem utiliza seus serviços, o que pôde ser expresso na nota geral atribuída ao atendimento, já discutida anteriormente.

No que compete às limitações metodológicas ou operacionais, não foram encontradas dificuldades para coleta e análise das variáveis. Mesmo assim, maior número de indagações poderia ter sido feito afim de apreciar com mais qualidade a real opinião dos pesquisados, o que poderia sugerir mais facilmente dificuldades passíveis de correção para adequação benéfica do serviço de saúde.

CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação dos pacientes em um Hospital de Ensino de Paracatu-MG foi uma forma de avaliar o atendimento disponibilizado pela instituição. Esse fato é de grande relevância, pois sabe-se que a qualidade do atendimento fornecido reflete diretamente no prognóstico de quem recebe o serviço. A avaliação do atendimento, em termos qualitativos, foi considerada muito positiva pela maioria das pessoas, sendo que apenas uma quantidade mínima dos participantes concedeu uma nota menor ou igual a sete.

De modo geral, os usuários mostraram-se satisfeitos com os atributos propostos pela pesquisa. Sendo assim, considerando-se que os aspectos explícitos do serviço são facilmente mensuráveis, os resultados permitem intervenções concretas e que sejam de simples aplicação. Formas para melhorar esses indicadores de satisfação poderiam ser, nesse caso, a sistematização dos horários de atendimento e uma gestão pública local que visasse facilitar o acesso a esse estabelecimento.

Em suma, a satisfação do usuário pelo atendimento nas instituições de saúde é um importante instrumento que avalia a qualidade dos serviços e norteia o planejamento de ações. Por conseguinte, propõe-se que outros estudos como esse sejam realizados periodicamente em instituições de saúde, para que haja um constante monitoramento da qualidade do atendimento prestado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDALEEB S.S; SIDDIQUI N; KHANDAKAR S. **Patient satisfaction with health services in Bangladesh. Health Policy Plan** 2007, v.22, n.1, pp. 263–73.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde: Resulto do processo avaliativo 2004-2006.** Brasília (DF): Ministério da Saúde, 2006.

CORRÊA-MEYER, Ambulatório de Oftalmologia Ivo Corrêa-Meyer. **Questionário de satisfação de pacientes Ambulatório de Oftalmologia Ivo Corrêa-Meyer.** 2014 Disponível em: <http://cursoicm.com.br> Acesso em: 15 maio 2014.

ESPERIDIÃO M.A; TRAD L.A.B. **Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais.** Caderno de Saúde Pública 2006, v.22, n.6, pp. 1267-76.

FIOCRUZ, Fundação Oswaldo Cruz, Ministério da Saúde. **Satisfação dos Usuários em Três Unidades de Atenção à Saúde da Fundação Oswaldo Cruz.** Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <http://www.fiocruz.br> Acesso em: 15 maio 2014.

FRANCO S.C; CAMPOS G.W.S. **Avaliação da qualidade de atendimento ambulatorial em pediatria em um hospital universitário.** Caderno de Saúde Pública 1998, v.14, n.1, pp.61-70.

FRÉZ A.R; NOBRE M.I.R.S. **Satisfação dos usuários de fisioterapia da rede pública.** Fisioter Mov 2011, v.24, n.3, pp.419-28.

GANY F; LENG J; SHAPIRO E; ABRAMSOM D; MOTOLA I; SHIELD D; CHANGRANI J. **Patient satisfaction with diferente interpreting methods: a randomized controlled trial.** J Gen Intern Med 2007, v.22, n.2, pp. 312-8.

KLOETZEL K; BERTONI A.M; IRAZOQUI M.C; CAMPOS V.P.G; SANTOS R.N; **Controle de qualidade em atenção primária à saúde. I – A satisfação do usuário.** Caderno de Saúde Pública 1998, v.14, n.3, pp. 623-9.

LIMA, M.A.D.S; RAMOS, D.D; ROSA, R.B; NAUDERER, T.M; DAVIS, R. **Acesso e acolhimento em unidades de saúde na visão dos usuários.** Acta Paul Enferm 2007, v.20, n.1, pp. 12-7.

PINHEIRO, Rejane Sobrino; VIACAVA, Francisco; TRAVASSOS, Cláudia; BRITO, Alexandre dos Santos. **Gênero, morbidade, acesso e utilização de serviços de saúde no Brasil.** Ciência e Saúde Coletiva 2002; v.7, n.4, pp.687-707.

PRIBERAM. **Dicionário Priberam da Língua Portuguesa** 2008-2014. Disponível em: <http://www.priberam.pt/dlpo/satisfação> Acesso em: 29 março 2014.

RICCI, Natalia Aquaronu; WANDERLEY, Fábio da Silva; OLIVEIRA, Marilda Siriani de; REBELATTO, José Rubens. **O hospital-escola de São Carlos: análise do funcionamento por meio da satisfação dos usuários.** Revista de Ciência e Saúde Coletiva 2011, v.16, n.1, pp. 1126-34.

TEIXEIRA, D. Santos; PALMEIRA, A. Labisa. **Priming, mindfulness e efeito placebo. Associação com a saúde, exercício físico e actividade física não programada: Uma revisão sistemática da literatura.** Revista Andal Med Deporte 2013, v.6, n.1, pp. 38-45.

VERBRUGGE LM. **The Twain meet: empirical explanations of sex differences in health and mortality.** Journal of Health and Social Behaviour 1989; v.30, pp.282-304.

XIAO H; BARBER J.P. **The Effect of Perceived Health Status on Patient Satisfaction.** Value Health 2007; pp.1-7.

ZOBOLI E; FRACOLLI L. **A incorporação de valores na gestão das unidades de saúde: chave para o acolhimento.** Revista Mundo Saúde 2006, v.30, n.2, pp. 312-7.