

QUALIDADE EM UM SERVIÇO PÚBLICO DE CIRURGIA PLÁSTICA: VISÃO DO PACIENTE

**Luana REIS; Lamartine GALVÃO; Taylor BRANDÃO; Yara JULIANO; Daniela VEIGA;
Lydia FERREIRA**

INTRODUÇÃO:

A satisfação do usuário com relação à qualidade do serviço é uma premissa básica e enfatiza a necessidade de identificar e padronizar parâmetros que auxiliem os gestores na implementação de melhorias no setor, em benefício dos usuários.

REVISÃO BIBLIOGRÁFICA:

A partir do final dos anos 70, tanto na Europa quanto nos Estados Unidos, os custos crescentes dos serviços de saúde no setor público, favoreceram as políticas reformadoras e de restrição de gastos, bem como o surgimento de novos modelos de gestão visando maior transparência, qualidade e eficiência dos serviços. Já nos anos 90, o eixo central é a dimensão humana, individual e ética do atendimento, com a concepção de direitos do paciente (Vaitsman “e col”, 2005).

No Brasil, principalmente a partir dos anos 90, instituições públicas e privadas estão desenvolvendo estratégias no sentido de adotarem programas de garantia da qualidade (D' Innocenzo “e col”, 2006).

A concepção da valorização dos serviços de saúde pelos usuários é, sem dúvida, um desafio que necessita de coragem, compromisso e habilidade por parte dos seus provedores. (Matsuda “e col”, 2000). Estudos recentes como os de Elleuch, 2008, de Alaloola e Albedaiwi, 2008 e de Baalbaki “e col”, 2008, continuam destacando a abordagem da qualidade dos serviços de saúde priorizando a satisfação do cliente.

MATERIAL E MÉTODO:

A pesquisa clínica foi realizada no ambulatório de Cirurgia Plástica do Hospital das Clínicas Samuel Libânio, Pouso Alegre, MG.

A casuística foi de 40 pacientes, distribuídos em grupos 1 e 2 (com 20 pacientes em cada grupo). Todos usuários do serviço de cirurgia plástica, maiores de 18 anos, submetidos a tratamento cirúrgico com internação hospitalar e abordados no primeiro retorno ao ambulatório para controle pós-operatório.

Na primeira etapa foi aplicado um questionário com gradação de quesitos de qualidade para avaliação do Serviço. Os 20 pacientes do Grupo 1 foram convidados a analisar os itens de qualidade dispostos num questionário para avaliar o grau de importância e satisfação com o Serviço (notas variando de 1 a 5). Em seguida foram questionados a cerca de outros eventuais itens de qualidade que um serviço de Cirurgia Plástica deveria apresentar. As respostas dadas por eles foram analisadas, e quando citadas por um número expressivo (55%) dos entrevistados, foram agrupadas e acrescentadas ao questionário. Esse questionário ampliado foi aplicado a outros 20 pacientes, os do Grupo 2.

Os novos itens identificados e acrescentados em um protocolo, foram: facilidade de internação, conforto nas enfermarias e nos sanitários, serviço de enfermagem e nutrição.

RESULTADOS E DISCUSSÃO:

II Jornada Científica e Tecnológica - Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais - Campus Machado

Os resultados apontam (apresentaram significância $p < 0,05$) em ambos os Grupos, a facilidade de agendamento, a pontualidade do médico, a clareza de informação sobre o tempo de tratamento, a limpeza sanitária do ambulatório e da enfermaria em geral, como itens de qualidade considerados muito importantes pelos pacientes (ver Tabela).

Tabela – Quesitos da Qualidade Exigida pelos sujeitos da pesquisa do Grupo 1 G(1) e G(2). Segundo a Importância e a Satisfação – Resultado do teste de Wilcoxon (p).

	pG(1)	pG(2)
Facilidade de agendamento	0,045	0,006
Facilidade de encaminhamento e exames e interconsultas	1	0,003
Postura de atendimento da recepção	0,056	0,024
Postura de atendimento do médico	0,317	0,041
Pontualidade do médico	0,012	0
Tempo de retorno entre as consultas dado pelo médico	0,527	0,822
Resolução do problema	0,046	0,317
Informações recebidas com relação ao problema	0,458	0,084
Orientações para manutenção da saúde	0,257	0,001
Tempo para finalização do tratamento	0,008	0,023
Limpeza da Recepção	0,054	0,197
Limpeza sanitária do ambulatório	0,01	0
Limpeza do Consultório	0,154	0,046
Limpeza da Enfermaria	0,01	0,009

Fonte: do autor.

Os indicadores que avaliaram o quesito satisfação se mostraram os mais baixos nas qualidades investigadas no Grupo 2: facilidade de internação, conforto na enfermaria, conforto no sanitário da enfermaria, serviço de enfermagem, serviço de alimentação e facilidade para reclamações e sugestões, sendo o mais baixo grau de satisfação atribuído à “facilidade para reclamações e sugestões”. Da casuística deste estudo, 62,5 % afirmaram não saber da existência de uma ouvidoria.

II Jornada Científica e Tecnológica - Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais - Campus Machado

O desconhecimento de um canal de comunicação em que os usuários possam apresentar suas reclamações e sugestões, ou, a inexistência do mesmo, impede que os gestores possam detectar suas exigências.

CONCLUSÃO:

A priorização da qualidade de um serviço de saúde, visando a total satisfação do cliente, passa, necessariamente: pela postura de atendimento na recepção; pela facilidade de agendamento de consultas e internação; pela pontualidade e clareza de informações por parte do médico; pelos cuidados de enfermagem e nutrição; pela limpeza sanitária e conforto nos setores; por uma ouvidoria de fácil acesso, que poderá abrir espaço para avaliação, discussão e decisão, na busca de contínua melhoria.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ALALOOLA, N. A.; ALBEDAIWI, W. A. Patient satisfaction in a Riyadh Tertiary Care Centre. **Internacional Journal of Health Care Quality Assurance**, v. 21, n. 7, p. 630-37, 2008.

BAALBAKI, I. et al. Patient satisfaction with healthcare delivery systems. **International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing**, v. 2, n. 1, p. 47-62, 2008.

D'IINOCENZO, M.; ADAMI, N. P.; CUNHA, I. C. K. O. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e de enfermagem. **Revista Brasileira Enfermagem**, Brasília, v. 59, n. 1, p. 84-8, 2006.

ELLEUCH, A. Patient satisfaction in Japan. **Internacional Journal of Health Care Quality Assurance**, v. 21, n. 7, p. 692-705, 2008.

MATSUDA, L. M.; ÉVORA, Y. D. M.; BOAN, F. S. O método do desdobramento da função qualidade – QFD - no planejamento do serviço de enfermagem. **Revista Latinoamericana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 5, p. 97-105, out. 2000.

VAITSMAN, J.; ANDRADE, G. R. B. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciênc. Saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, p. 599-613, jul-set. 2005.