Pesquisa de Satisfação do Usuário: A Experiência do Hospital da Criança de Brasília

Autores: Cagliari, Erika; Silva, Hudson; Rehem, Renilson

INTRODUÇÃO

A prática de avaliação dos serviços por meio da pergunta aos usuários difundiu-se a partir dos anos 60 na Europa e EUA, inicialmente interessada nos estudos de adesão ao tratamento. Segundo Espiridião (2015), no Brasil os estudos de satisfação ganharam destaque a partir da segunda metade da década de 1990, com a promoção da *accountability* e o fortalecimento da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação.

Segundo Donabedian (1984), a noção de satisfação do paciente tornou-se um dos elementos de avaliação da qualidade em saúde, firmando-se como uma importante ferramenta de gestão. Assim, é de fundamental importância a criação de canais democráticos de informação e de escuta da população em geral, com espaço de recepção das percepções e manifestações dos cidadãos, para melhor qualificar a gestão do SUS.

Em consonância, a Política Nacional de Humanização (PNH - Brasil/Ministério da Saúde, 2004), orientada pelos princípios da transversalidade e da indissociabilidade entre assistência e gestão, estimula a construção de práticas concretas comprometidas com a produção de saúde e produção de sujeitos.

DESENVOLVIMENTO

A pesquisa de satisfação do usuário foi instituída e aplicada no HCB desde o inicio de suas atividades, em meados de 2012. Sua aplicação dava-se por meio da entrega e disponibilização de formulários, preenchidos espontaneamente pelos usuários. Os formulários eram dispostos em urnas estrategicamente posicionadas, possibilitando fácil visualização e acesso aos usuários. E como forma de incentivar o seu preenchimento, ainda era entregue pela recepção um formulário nas mãos do usuário ao final do seu atendimento.

No entanto, observamos que ao longo do tempo, apesar dos esforços internos, a adesão ao preenchimento foi caindo gradativamente. Associamos a queda na adesão à pesquisa à característica do público atendido, que em sua maioria são crônicos e utilizam os serviços repetida e continuamente.

MATERIAIS E MÉTODOS

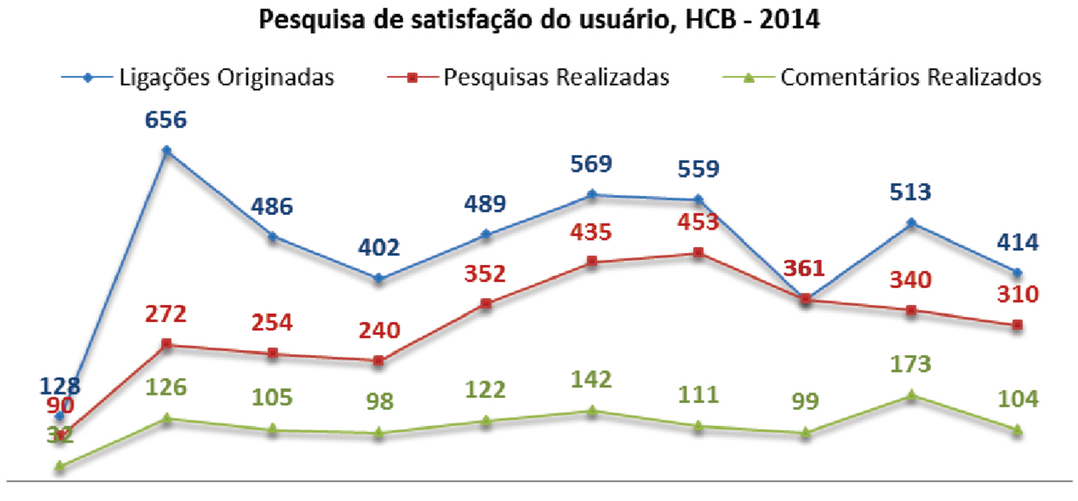
A reformulação metodológica foi impulsionada, além da baixa adesão explicitada, pela necessidade de inovação e entendimento de que os canais de participação e escuta da população deveriam ser ampliados, consolidados e aprimorados.

O novo método de pesquisa se materializa por meio de ligações telefônicas, realizadas pelo serviço de telefonia do HCB, com o objetivo de conhecer a percepção do usuário em relação ao atendimento prestado pelo Hospital - ampliando o número de pesquisados e consequentemente a abrangência de análise.

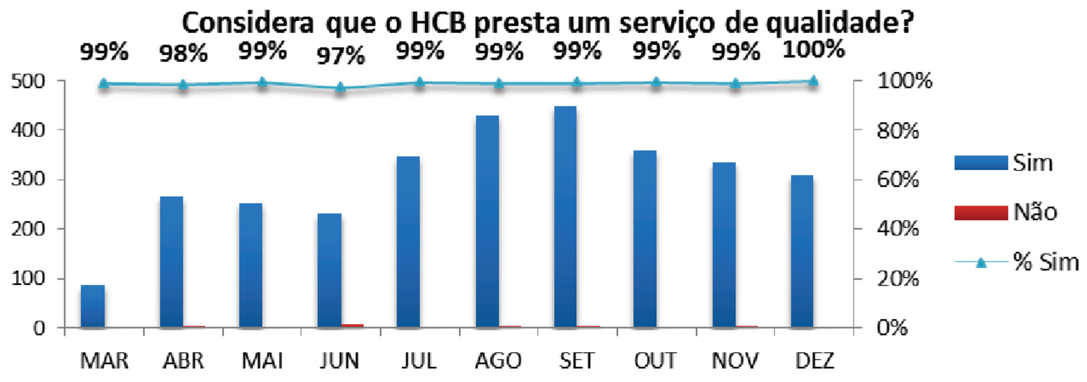
Como público-alvo, foram definidos responsáveis/acompanhantes dos pacientes atendidos no Hospital. Caso o paciente tenha mais de 16 anos ele pode responder a pesquisa. As ligações são realizadas pelo serviço de telefonia do Hospital, em 24h à 72h pós-atendimento. A pesquisa é aplicada em uma amostra de aproximadamente 5% do volume atendido, todos os serviços devem ser contemplados e seu registro realizado em planilha única, disposta em unidade de rede, possibilitando a consolidação dos dados e geração de relatórios para análise.

Com o objetivo de garantir confiabilidade das informações e minimizar possíveis desvios, interpretações diversas e a usual subjetividade, adotou-se um roteiro para direcionar a realização das pesquisas. O roteiro foi concebido para embasar a fala dos telefonistas, padronizando a forma de abordagem ao usuário.

O questionário foi estruturado com oito questões fechadas (múltipla escolha) e uma aberta. São elas: 1. Foi atendido pelos serviços agendados (sim ou não)?; 2. O Hospital ligou ou enviou SMS para confirmar dia e horário (sim, não, 1ª vez, ou não sei)?; 3. O senhor chegou ao HCB (antes, no horário, depois, ou não lembra)?; 4. Como o senhor avalia a organização do atendimento (ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo)?; 5. O tempo de espera geral para o atendimento foi (menor que 1h, de 1 a 2h, de 2 a 3h, de 3 a 4h, maior que 4h ou não se recorda)?; 6. Esperou mais para ser atendido na (recepção/administrativo, pré-consulta, consulta/médico, não sei ou não demorou)?; 7. Considera que o HCB presta um serviço de qualidade (sim ou não)?; 8. Considera que a assistência prestada ao seu filho foi (ótima, boa, regular, ruim, péssima ou não consigo avaliar)?; 9. Deseja realizar algum comentário (categorias: atendimento, agendamento, infraestrutura, demandas externas, serviços e suprimentos)?.



É notório o crescimento no número de pesquisas realizadas com a mudança metodológica adotada. Em média, realizamos por mês 458 ligações e 311 pesquisas, com 69% de sucesso nas ligações efetuadas. Cabe ressaltar a média mensal de 111 comentários realizados.



Observa-se que, em média, 99% dos usuários consideram que o HCB presta um serviço de qualidade.

CONCLUSÃO

Concluímos que a nova metodologia de pesquisa de satisfação do usuário adotada pelo HCB possibilitou o fortalecimento do canal de comunicação com os usuários, ampliou a captação de informações tornando o número de pesquisas mais significativo e, consequentemente, o potencial de análise e intervenção mais assertivo. Além da obtenção de informações, percebemos que o simples fato de receber uma ligação do Hospital para saber como tinha sido atendido, gerou nos usuários um senso de respeito e pertencimento, reforçando a dimensão da gestão participativa e dos princípios da humanização.

REFERÊNCIAS

Donabedian, A. La calidad de la atencion medica – definicion y métodos de evoluacion. La Prensa Mexicana, 1984.

Espiridião MA, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 22 (6):1267-1276, 2006.

Ministério da Saúde. Humaniza SUS: Política Nacional de Humanização. Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

Oliveira, F.A. Antropologia nos serviços de saúde: integralidade, cultura e comunicação. Interface – Comunicação, Saúde, Educação, v6, n 10, p.63-74, 2002.

Suzely Adas Saliba Moimaz et al. Satisfação e percepção do usuário SUS sobre o serviço público de saúde. Physis Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, 20 (4): 1419-1440, 2010.

Vaitsman, J. & Andrade, G.R.B. Satisfação de Resposividade: formas de medir a qualidade e humanização da assistência à saúde. Ciência & Saúde Coletiva, 10 (3): 599-613,2005.