

eP2058

Satisfação do paciente cirúrgico: uma revisão integrativa da literatura

Katia Bottega Moraes, Fernanda Schnath, Débora Machado Nascimento do Espírito Santo - HCPA

Introdução: A área cirúrgica é composta por alguns dos setores que mais produzem lucro para a instituição, assim a definição de estratégias que possam qualificar seus rendimentos deve estar no centro das discussões dos gestores. Conhecer a satisfação dos pacientes atendidos nessa área pode gerar subsídios para ajustes que levam atender as expectativas dos clientes, ocasionando sua fidelização e a recomendação do serviço. Objetivo: identificar quais as estratégias que as instituições de saúde utilizam para conhecer a satisfação do paciente cirúrgico. Método: Revisão integrativa da literatura. Resultados: A pesquisa foi realizada a partir de publicações científicas, indexadas nas bases de dados MEDLINE, BDNF e LILACS, entre 2011 e 2016. Seguindo os critérios de inclusão, totalizaram-se oito estudos selecionados para análise, desenvolvidos nos Estados Unidos e Europa, não foi encontrado estudo nacional sobre o tema. Esses foram divididos três categorias: estudos que utilizaram o HCAHPS (Avaliação do Consumidor Hospitalar de Provedores e Sistemas de Saúde), estudos que utilizaram outros instrumentos validados e estudos que utilizaram instrumentos não validados. A maioria dos estudos optou pela utilização de instrumentos previamente validados, provavelmente pela possibilidade de comparação das respostas. Os pacientes cirúrgicos mostraram-se mais satisfeitos que os não cirúrgicos, a relação entre profissionais e pacientes foi o principal determinante desse resultado. Considerações finais: A satisfação dos pacientes é influenciada por diversos fatores, entre eles suas expectativas, o relacionamento com a equipe, o ambiente e o desfecho clínico. Medidas simples podem ocasionar grande impacto na satisfação, muitas vezes apenas a reorganização dos processos, pode alcançar bons resultados. Palavras-chaves: satisfação do paciente, centro cirúrgico hospitalar, administração hospitalar