

# MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS ACERCA DO ATENDIMENTO HOSPITALAR

Bibiana Viegas Damm<sup>1</sup>, Gisela Maria Schebella Souto de Moura<sup>2</sup>



## INTRODUÇÃO

A busca pela qualidade nos serviços de saúde tornou-se mundialmente almejada por instituições que fornecem serviços, principalmente, em virtude do aumento da conscientização de que a qualidade do cuidado impacta nos resultados assistenciais, isto é, na recuperação do estado de saúde. Para tanto, o usuário deve ser considerado no processo avaliativo. Assim, compreender a percepção do usuário quanto ao cuidado recebido tem sido uma preocupação das instituições de saúde, no intuito de aperfeiçoar o atendimento e direcionar melhores práticas assistenciais.

## OBJETIVO

Identificar a opinião dos usuários sobre o atendimento hospitalar durante a internação.

## MÉTODO

### TIPO DE ESTUDO

- Estudo com abordagem qualitativa.

### CAMPO DE ESTUDO

- Unidades de internação clínica e cirúrgica do Hospital de Clínicas de Porto Alegre.

### PARTICIPANTES DO ESTUDO

- Usuários internados e com o desfecho de alta hospitalar.

### COLETA DE DADOS

- Entrevistas por telefone, até trinta dias após a alta hospitalar.
- Duração: 24 meses (janeiro de 2014 a dezembro de 2015).

### CRITÉRIOS DE INCLUSÃO

- Usuários que tenham internado e permanecido hospitalizados por um período superior a 48 horas.

### CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO

- Usuários que tenham ido a óbito, evadido, transferido de hospital, sem telefone para contato, ou que, mesmo possuindo telefone, não foram localizados.

### ANÁLISE DOS DADOS

- Os depoimentos foram submetidos à análise de conteúdo temática e agrupados em três categorias prévias: elogios, críticas e sugestões.

### ASPECTOS ÉTICOS

- Este estudo é um recorte do projeto: "Satisfação com o atendimento em hospital público: um compromisso social com o usuário", aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa do HCPA sob o número 12-0459.



## RESULTADOS

910 usuários apresentaram manifestações na pergunta aberta do instrumento cujo 515 (56,6%) foram respondidas pelo próprio usuário e 395 (43,4%) pelo familiar que acompanhou o período de internação.

### CRÍTICAS

Foram contabilizadas 442 declarações de insatisfações, nas quais todas as equipes que compõem o atendimento foram ressaltadas com descontentamentos e reclamações



- "Nada foi bom, tem que melhorar tudo."*
- "Dificuldade para falar com os médicos pelo horário e alguns da enfermagem muito grosseiros (...)."*
- "Insatisfeita com equipe de nutrição (...)"*
- "A qualidade da limpeza deixou a desejar."*

### SUGESTÕES

Foram salientadas 79 sugestões, sendo 32 em relação à higienização e 12 à nutrição.



- "A higienização deveria melhorar."*
- "Podiam realizar a limpeza duas vezes por dia e melhor."*
- "A alimentação podia melhorar (mais variedade e mais quantidade)."*

### ELOGIOS

Foram exaltadas 517 manifestações elogiando o atendimento recebido durante a internação.

216 qualificaram a hospitalização como "muito boa"; 150 enaltecaram o cuidado recebido como "ótimo", "excelente" e "maravilhoso"; e 54 falas demonstraram sua gratidão.



- "Tudo bem, só tem a agradecer."*
- "O atendimento é excelente e exemplar. Estão de parabéns."*
- "Muito bem atendida por todos. Maravilhoso!"*

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

- A equipe de enfermagem ao mesmo tempo em que é a mais destacada nos elogios é também a mais lembrada nas queixas.
- As percepções dos usuários e seus familiares, acerca do atendimento recebido, oscilam de detalhes de atividade de lazer, da estrutura hospitalar até revelações de excelência e de falhas graves nos cuidados.
- Os depoimentos evidenciam que as experiências prévias e o estado de saúde contribuem para o nível de exigência e para a avaliação dos serviços.
- As informações provenientes dos usuários colaboram na promoção de mudanças nos serviços de saúde, mas, sobretudo, para que se pense em novas estratégias que tragam melhoria na qualidade do cuidado em saúde.