

## **AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNADOS NO HUPAA**

*Bárbara Camboim Lopes de Figueirêdo*

*Rhaissa Rafaelle Leon de Souza*

**Resumo:** No campo da Saúde Pública, a avaliação de programas e serviços de saúde favorece o aperfeiçoamento de estratégias de planejamento em saúde e o controle, técnico e social, dos serviços dispensados para a sociedade. O usuário é definido com sujeito e suas opiniões e expectativas são consideradas elementos legítimos na mensuração da qualidade de atenção à saúde. Objetivos: objetivo geral do trabalho foi verificar a satisfação dos usuários internados em relação aos serviços prestados no Hupaa. Os objetivos específicos foram traçar o perfil socioeconômico desses usuários, identificar os fatores associados ao índice de satisfação, verificar a satisfação dos usuários quanto a estrutura física e atendimento hospitalar e detectar a proporção de usuários que indicariam o hospital para seus familiares e/ou amigos. Metodologia: Trata-se de um estudo com abordagem quantitativa de caráter exploratório-descritivo realizada a partir de levantamento de dados. A técnica de amostragem utilizada foi de amostra por conveniência com 25% da clientela atendida no hospital, com a finalidade de se adequar a meta 8 da contratualização com o município. Foram entrevistados 161 pacientes internados durante o mês de abril de 2018. Resultados: O resultado mostra que dos pacientes internados a grande maioria são de mulheres (87,48%), a faixa etária predominante foi de 20 a 39 anos (59,63%), aproximadamente 40,37% dos usuários possuem ensino médio completo e cerca de 63,98% dos pacientes não estão trabalhando no momento da pesquisa. Quando questionados sobre a indicação do hospital para amigos e/ou parentes 98,76% afirmaram indicar o HU. A pesquisa de satisfação apontou que 95,03% dos usuários entrevistados estão satisfeitos com o atendimento geral do HU. Considerações finais: Os dados apresentados revelam aspectos importantes em relação a avaliação que os cidadãos fazem a respeito do serviço prestado pelo Hospital Universitário, apontando pontos positivos e pontos onde a qualidade da instituição precisa ser aprimorada.

**Palavras-chave:** Pesquisa de satisfação. Perfil socioeconômico. Serviços de saúde.

**Abstract:** In the field of Public Health, the evaluation of health programs and services favors the improvement of health planning strategies and the technical and social control of services provided to society. The user is defined with subject and their opinions and expectations are considered legitimate elements in the measurement of the quality of health care. Objectives: general objective of the study was to verify the satisfaction of hospitalized users in relation to the services provided at Hupaa. The specific objectives were to determine the socioeconomic profile of these users, to identify the factors associated with the satisfaction index, to verify the satisfaction of the users regarding the physical structure and hospital care and to detect the proportion of users who would indicate the hospital to their relatives and / or friends. Methodology: This is a quantitative exploratory-descriptive study based on data collection. The sampling technique used was sample for convenience with 25% of the clientele attended at the hospital, in order to fit goal 8 of the contract with the municipality. 161 patients were interviewed during the month of April 2018. Results: The results show that the majority of the hospitalized patients are women (87.48%), the predominant age group was between 20 and 39 years old (59.63% ), approximately 40.37% of users have completed high school and about 63.98% of patients are not working at the moment of the research. When asked about hospital referrals to friends and / or relatives, 98.76% said they indicated HU. The satisfaction survey pointed out that 95.03% of the users interviewed are satisfied with the overall care of the HU. Final considerations: The data presented reveal important aspects regarding the evaluation that the citizens make regarding the service provided by the University Hospital, pointing out positive points and points where the quality of the institution needs to be improved.

**Keywords:** Satisfaction research. Socioeconomic profile. Health care services

## 1 INTRODUÇÃO

O Hospital Universitário Professor Alberto Antunes (Hupaa) é órgão complementar da Universidade Federal de Alagoas (Ufal) e sua origem se deu a partir da publicação da Lei de nº 3.867, de 25 de janeiro de 1961, que autorizou a criação do Complexo Cidade Universitária (o Campus Universitário) e o espaço destinado ao Hospital Universitário, sendo este ocupado em 1973. Este desenvolve ações que abrangem as áreas assistenciais, ensino, pesquisa e extensão.

Desde janeiro de 2014, o Hupaa-Ufal é filiado à Rede Ebserh (Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares). Estatal vinculada ao Ministério da Educação que administra atualmente 40 hospitais universitários federais.

O hospital presta serviços a pacientes de média e alta complexidade pelo SUS. Atualmente dispõe de 218 leitos, sendo 170 leitos de internação nas clínicas, 10 leitos de UTI Adulto, 19 leitos de UTI Neonatal, 10 leitos de UCI Neonatal, 5 UCI Mãe Canguru e 4 leitos no Hospital Dia.

Com base no exposto, reforçamos a premissa de que a pesquisa de satisfação do usuário SUS é uma estratégia para subsidiar ações em saúde e ser utilizado como instrumento de avaliação subjetiva dos serviços prestados, que além de estabelecer uma canal direto de comunicação com os usuários, também promove um meio no qual é possível obter informações para conhecimento da qualidade dos serviços quanto a estrutura física e atendimento hospitalar, auxiliando no aperfeiçoamento da gestão pública em saúde.

Este trabalho tem como objetivo geral verificar a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados no Hupaa e como objetivos específicos traçar o perfil socioeconômico dos usuários atendidos no hospital, identificar os fatores associados ao índice de satisfação com o atendimento prestado aos usuários verificar a satisfação dos usuários quanto a estrutura física e atendimento hospitalar e detectar a proporção de usuários que indicariam o hospital para seus familiares e/ou amigos.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

No campo da Saúde Pública, a avaliação de programas e serviços de saúde favorece o aperfeiçoamento de estratégias de planejamento em saúde e o controle, técnico e social, dos serviços dispensados para a sociedade (ARRUDA e BOSI, 2017). O usuário é definido com sujeito e suas opiniões e expectativas são consideradas elementos legítimos na mensuração da qualidade de atenção à saúde (HOLLANDA, SIQUEIRA, et al., 2011).

As pesquisas de satisfação nas áreas da saúde, como componente de avaliação da qualidade dos serviços de saúde, surgiram a partir das décadas de 1960 e 1970, inicialmente nos Estados Unidos e Europa, visando adesão ao tratamento médico e proporcionar ao usuário um novo lugar na avaliação dos serviços de saúde. (ARRUDA e BOSI, 2017). No Brasil, os estudos se desenvolveram na década de 1990, a partir do fortalecimento do controle social e da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). (ESPERIDIÃO e TRAD, 2006).

Segundo o Ministério da Saúde satisfação do usuário é a “condição que se percebe nos pacientes, no âmbito da saúde, consubstanciada em um contentamento advindo da realização de suas expectativas em relação à atenção sanitária recebida”. (SECRETARIA-EXECUTIVA. SECRETARIA DE CIÊNCIA, 2005).

O uso de serviços de saúde e sua satisfação com eles envolvem características sociodemográficas, costumes relacionados à saúde e indicadores das condições de saúde. A utilização desses serviços aumenta com a idade em razão do aumento da incidência e da prevalência de doenças crônicas e insuficiências (LIMA-COSTA e FILHO, 2008).

A Constituição Federal e a implantação do SUS garantem ao cidadão, participar da gestão dos serviços de saúde, com responsabilidade na transformação da sociedade em que vive (GUERRA, FERRAZ, et al., 2016). O cumprimento legal da avaliação da satisfação do usuário está previsto no artigo 37 da Constituição Federal e no artigo 23 da lei 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõem sobre as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, respectivamente.

### **3 METODOLOGIA**

Trata-se de uma pesquisa com abordagem quantitativa de caráter explanatório-descritivo realizada a partir de levantamento de dados. A técnica de amostragem utilizada foi de amostra por conveniência com 25% dos pacientes internados no hospital no mês de abril de 2018, com vistas ao aprimoramento da qualidade do atendimento e acatar a meta da contratualização entre o hospital e a secretaria municipal de saúde. Foram entrevistados 161 pacientes internados através de um questionário estruturado dividido em três blocos de perguntas: caracterização dos usuários, estruturação e atendimento hospitalar e satisfação.

Os dados foram coletados aleatoriamente por um grupo treinado de 4 entrevistadores por meio de questionário estruturado na forma impressa e em seguida digitado no formulário digital por meio de um computador.

Os dados foram tratados, tabulados e analisados através do *Microsoft Excel*. A análise foi desenvolvida com recursos da estatística descritiva em que as variáveis qualitativas foram expressão em frequências relativas e absolutas.

### **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

O primeiro passo foi traçar o perfil dos usuários internados, em que foi observado uma predominância do sexo feminino entre os pacientes internados (87,48%), a faixa etária de maior expressão foi de 20 a 39 anos (59,63%), aproximadamente 40,37% dos usuários possuem ensino médio completo e cerca de 63,98% dos pacientes não estão trabalhando no momento da pesquisa.

A presente pesquisa evidenciou que os usuários internados estão satisfeitos quanto a **estrutura hospitalar**, sendo 91,30% satisfeitos com o conforto no ambiente da recepção,

83,23% com a limpeza, higiene e organização, e 87,58% dos usuários apontaram estar satisfeitos com o conforto das acomodações na área de atendimento assistencial.

As satisfações quanto ao atendimento recebido apresentam índices acima de 80%. Sendo 80,75% quanto ao atendimento na recepção, 97,52% de satisfação quanto ao atendimento da equipe de saúde e 83,23% quanto ao tempo de espera na internação.

Quando questionado sobre indicação do hospital para familiares e/ou amigos 98,76% dos usuários afirmaram que indicariam o hospital universitário.

A satisfação geral do HU, de acordo com os pacientes entrevistados nas clínicas foi de 95,05% de usuários satisfeitos com o hospital.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os dados apresentados revelam aspectos importantes em relação a avaliação que os cidadãos fazem a respeito do serviço prestado nas clínicas de internação do Hospital Universitário, apontando pontos positivos e pontos onde a qualidade da instituição precisa ser aprimorada. O presente trabalho evidencia que os cidadãos estão satisfeitos com o Hospital Universitário Professor Alberto Antunes, apesar da existência de algumas dificuldades.

## **REFERÊNCIAS**

ARRUDA, C. A. M.; BOSI, M. L. M. Satisfação de usuários da atenção primária à saúde: um estudo qualitativo no Nordeste do Brasil. **Interface - Comunicação, saúde, educação**, Botucatu, p. 321-332, 2017.

HOLLANDA, E. et al. Satisfação e responsividade em serviços de atenção à saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, p. 3343-3352, 2011.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Caderbi de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, p. 1267-1276, Jun 2006.

GUERRA, C. G. et al. Pesquisa de satisfação do usuário do Sistema Único de Saúde (SUS) como ferramenta para gestão pública: relato de experiência. **Saúde em foco**, n. 08, p. 21-27, 2016.

LIMA-COSTA, M. F.; FILHO, A. I. D. L. Fatores associados ao uso e à satisfação com os serviços de saúde entre usuários do Sistema Único de Saúde na Região Metropolitana de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, Brasil. **Epidemiologia e serviços de saúde**, Brasília, p. 247-257, Dez 2008.

SECRETARIA-EXECUTIVA. SECRETARIA DE CIÊNCIA, T. E. I. E. **Glossário temático: economia da saúde**. Ministério de Saúde. Brasília. 2005.