

# Usuário de saúde: Grau de satisfação durante a internação em hospital público no estado do Paraná

Terezinha Pelinski da Silveira

No Brasil, os serviços de saúde destinados à população são organizados por meio do Sistema Único de Saúde (SUS). Este sistema é estruturado em diferentes níveis de atendimento, com o propósito de abranger e satisfazer as diversas necessidades de saúde da população. Os três principais níveis são:

- **Atenção Primária em Saúde:** Este é o primeiro nível de atendimento e visa atender cerca de 80% das demandas de saúde da população. Concentra-se em oferecer cuidados básicos e preventivos, como consultas médicas, vacinação e orientações sobre hábitos saudáveis.
- **Atenção Secundária:** Neste nível, a atenção é voltada para especialidades médicas e serviços mais complexos que derivam das necessidades identificadas na atenção primária. Exames mais elaborados e tratamentos especializados são disponibilizados para pacientes que necessitam de cuidados específicos.
- **Atenção Terciária:** No nível de atenção terciária, o foco está em atender as demandas advindas da atenção secundária. Este nível engloba serviços altamente especializados, como procedimentos cirúrgicos complexos, exames avançados e internamentos. A meta é fornecer cuidados completos e especializados para garantir a saúde integral dos usuários.

O SUS foi estabelecido em 1988, após a promulgação da Constituição Federal. Ao longo dos anos, o sistema tem trabalhado para implementar ações que atendam às necessidades da população de maneira abrangente. Em 2004, surgiu o Programa Nacional de Avaliação de Serviços Hospitalares (PNASH). Este programa propõe ferramentas de avaliação nos serviços de saúde para identificar a satisfação dos usuários do SUS, visando a compreensão das necessidades dos pacientes e seus acompanhantes durante a internação. O objetivo é reorganizar os serviços de acordo com as demandas apontadas pelos usuários, visando à melhoria contínua.

Nesse contexto, o SUS desenvolveu a “Pesquisa de Satisfação”, um instrumento avaliativo destinado a ser aplicado e adaptado pelas redes hospitalares, tanto públicas quanto privadas. Essa pesquisa tem o propósito de captar as percepções dos pacientes e seus acompanhantes

durante o período de internação hospitalar. Os serviços de saúde têm a responsabilidade de avaliar essas informações e propor melhorias nos cuidados prestados, abrangendo todos os aspectos relevantes.

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta que está sob a jurisdição do SUS e tem como objetivo investigar todos os setores do ambiente hospitalar. Um exemplo notável é o Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais (HURCG), localizado no Estado do Paraná. Este hospital é totalmente dedicado ao atendimento pelo SUS e oferece uma ampla gama de serviços, desde leitos de UTI até unidades pediátricas, maternidade e ambulatórios.

A abordagem de avaliação, como a pesquisa de satisfação, desempenha um papel vital na melhoria contínua dos serviços de saúde, garantindo que os cuidados prestados atendam às necessidades dos pacientes de maneira eficaz e humanizada. A atuação do HURCG e outros hospitais semelhantes demonstra o compromisso em otimizar a experiência do paciente e promover a excelência nos cuidados de saúde.

Neste estudo, o objetivo central foi avaliar o nível de satisfação dos pacientes durante sua internação no Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais (HURCG). Para alcançar esse objetivo, foi adotada uma abordagem metodológica baseada em um estudo transversal, utilizando o conceito de *Design Thinking*. Essa abordagem enfatiza a resolução de problemas por meio da colaboração de profissionais com diversas competências, todos concentrados em um objetivo definido pelos próprios usuários. Especificamente, a perspectiva ampla dos consumidores de serviços de saúde foi considerada para moldar a pesquisa.

O critério de inclusão estabelecido abrangeu usuários maiores de 18 anos, tanto pacientes quanto acompanhantes, como potenciais respondentes do instrumento de pesquisa de satisfação.

É importante observar que, devido à pandemia de Covid-19, as edições da pesquisa de satisfação não ocorreram no HURCG durante os anos de 2020 e 2021. No entanto, a partir de 2022, a coleta de dados foi reiniciada, revelando-se uma estratégia crucial para aprimorar a prestação de serviços de saúde. O objetivo era entender como os pacientes avaliam os serviços fornecidos e determinar ações para que as sugestões fossem levadas em consideração pelas autoridades de saúde. O foco estava em intervir de maneira que a satisfação do paciente contribuísse verdadeiramente para sua recuperação.

A pesquisa de satisfação buscou não apenas identificar as necessidades dos pacientes, mas também enfatizar seus direitos em relação à qualidade dos cuidados de saúde prestados durante a internação hospitalar. Dentro do contexto universal do SUS, o paciente foi reconhecido como figura central, um protagonista no sistema de serviços de saúde. Portanto, ações foram procuradas e implementadas pelo hospital para atender às necessidades do paciente, garantindo sua satisfação e também a de seus acompanhantes ao longo do período de internação.

Para a execução do estudo, diversos profissionais contribuíram, incluindo enfermeiros, técnicos em enfermagem, estudantes de internato e até mesmo um paciente que participou na elaboração das urnas utilizadas no processo. O instrumento de coleta de dados adotado foi o padrão do SUS, denominado CGSP-FOR-SGQ-015-PESQUISA DE SATISFAÇÃO. As per-

guntas se concentraram em avaliar diferentes aspectos do atendimento, com destaque para a equipe de enfermagem e as orientações na alta hospitalar. Para tabular e analisar os dados, um banco de informações foi criado utilizando a plataforma Excel 2011.

No contexto atual da prestação de serviços de saúde, a busca contínua pela excelência no atendimento ao paciente é um desafio fundamental. Nesse cenário, a pesquisa em questão se destaca como um instrumento valioso para promover mudanças positivas e significativas no ambiente hospitalar.

O impacto dessa pesquisa transcende simplesmente a obtenção de dados; ela está intrinsecamente ligada às necessidades reais e percepções dos pacientes. Ao refletir nas necessidades do paciente, a pesquisa direciona um olhar crítico e atento para os serviços prestados, possibilitando que as equipes interdisciplinares, responsáveis pelo cuidado direto, se envolvam em melhorias tangíveis. Isso significa não apenas melhorar a eficácia dos tratamentos, mas também criar um ambiente onde os pacientes sintam confiança, percebam um alto nível de profissionalismo e estejam seguros de que estão recebendo um cuidado cuidadosamente planejado e embasado em pesquisas e protocolos atualizados.

A crescente ênfase em tecnologias no campo da saúde tem demonstrado seu potencial para revolucionar o atendimento. A pesquisa menciona a integração de novas tecnologias, que podem agilizar processos, melhorar a comunicação e até mesmo otimizar o acompanhamento dos pacientes. Isso destaca a importância de adaptar e implementar soluções tecnológicas que atendam às necessidades dos pacientes, tornando a experiência hospitalar mais eficiente e confortável.

No entanto, a prestação de serviços hospitalares não é uma tarefa simples. Ela envolve uma série de desafios complexos, desde garantir que os equipamentos e recursos estejam prontamente disponíveis até gerenciar efetivamente as equipes interdisciplinares. A pesquisa ressalta que a organização e coordenação dessas equipes são fundamentais para assegurar que o atendimento seja abrangente e eficaz. Nesse sentido, a pesquisa oferece uma abordagem prática e orientada a dados para enfrentar esses desafios, promovendo uma colaboração mais eficaz entre as diversas partes envolvidas.

A pesquisa, realizada no Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais (HURCG) durante os meses de junho a agosto de 2022, envolveu ativamente 166 pacientes e seus acompanhantes. Essa participação ativa dos pacientes é um reflexo da importância de suas opiniões e experiências na moldagem dos serviços de saúde. Através do seu envolvimento, a pesquisa abraça a perspectiva do paciente como protagonista e contribuinte vital para o processo de melhoria contínua.

A pesquisa tem como objetivo coletar informações sobre o serviço hospitalar prestado, buscando promover intervenções para transformar aspectos negativos em positivos. O cuidado no ambiente hospitalar é contínuo e supervisionado por profissionais com o objetivo de garantir o bem-estar do paciente.

A equipe de enfermagem desempenha um papel crucial, oferecendo cuidados 24 horas por dia e sendo chamada em várias ocasiões ao longo do dia. A avaliação da equipe de enfermagem na pesquisa de satisfação resulta em categorias como “bom”, “regular” e “ruim”. Esses dados incentivam a reflexão sobre quais intervenções devem ser propostas para a equipe, a fim de entender as razões por trás dessas avaliações.

Os enfermeiros do setor foram chamados a trabalhar para revisar a percepção dos pacientes em relação aos cuidados de enfermagem, visando a uma visão mais positiva nas próximas avaliações. Para isso, foram implementadas ações para estar mais presente para os pacientes e para a equipe como um todo.

Um checklist foi desenvolvido para ser usado diariamente nas enfermarias, com o objetivo de otimizar os cuidados. Esse checklist serve como um momento de interação com o paciente, onde são fornecidas informações sobre visitas, cuidados com pertences, orientações de refeições, explicação sobre a rotina do andar, discussões sobre a contribuição da equipe de enfermagem durante a estadia e observação da higienização do ambiente, entre outras ações.

Além disso, a equipe de enfermagem promove educação permanente semanalmente, utilizando o checklist para identificar áreas de cuidado que necessitam de melhorias. Um calendário de capacitações foi elaborado, envolvendo enfermeiros e técnicos em enfermagem, para abordar tópicos relevantes para o cuidado. Essas capacitações visam a atualização do conhecimento da equipe e incentivam a participação ativa no cuidado.

A pesquisa não apenas coletou informações da perspectiva dos pacientes, mas também abriu diálogos com a equipe de enfermagem para identificar obstáculos que podem prejudicar a qualidade do cuidado. A equipe contribuiu, identificando problemas que afetam negativamente o atendimento e sugerindo formas de agilizar o cuidado para atender melhor às necessidades dos pacientes.

A implementação do software de gestão hospitalar Tasy no HURCG, considera-se como uma inovação destinada a melhorar os serviços e procedimentos para os usuários. A equipe de enfermagem apontou sugestões de otimização do sistema Tasy, incluindo modernização das máquinas de informática, adição de terminais de computadores e intervenções para agilizar o registro de informações. A administração respondeu de forma ágil e implantou medidas para melhorar a eficiência dos serviços.

A pesquisa de satisfação identificou desafios enfrentados pelos pacientes, como a falta de entretenimento devido à inatividade das televisões nas enfermarias. A administração está buscando soluções para atender a essa demanda e outras necessidades dos pacientes, promovendo inovações e melhorias. A participação dos pacientes na pesquisa foi agilizada por meio de um QR Code que direciona a um formulário avaliativo digital, permitindo à administração monitorar feedbacks e tomar ações para melhorar a experiência do paciente durante a internação.

Uma ferramenta recentemente introduzida chamada SPACE está sendo usada para agendar retornos com especialistas e ambulatório de reabilitação, visando melhorar a satisfação do paciente nas informações prestadas durante a alta hospitalar. O HURCG demonstra estar aberto às críticas e sugestões dos pacientes, trabalhando para atender às suas necessidades e garantir seu bem-estar durante a recuperação da saúde. As informações coletadas na pesquisa de satisfação são compartilhadas com os demais setores para otimizar os cuidados prestados. Isso reflete o compromisso da instituição em promover melhorias contínuas com base no feedback dos pacientes.



### **Terezinha Pelinski da Silveira**

Doutoranda do Programa de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG). Mestra em Promoção da Saúde (2015) pelo Centro Universitário de Maringá (Unicesumar), vinculada à Linha de Pesquisa Promoção da Saúde e Envelhecimento Ativo. Possui graduação Bacharel em Enfermagem e Licenciatura Plena pelo Centro de Ensino Superior de Campos Gerais (2005) e graduação no Curso Superior de Tecnologias em Gestão Pública - Unicentro 2018/2019. Curso Especialização em Saúde do Trabalhador (2006) pela IBPEX; Especialização Saúde Coletiva (2011) e Especialização Gestão em Saúde (2011) ambas pela UEPG; Curso Técnico em Reabilitação de Dependentes Químicos (2008) pela Escola Técnica da Universidade Federal do Paraná (UFPR); Especialização em Saúde para Professores do

Ensino Fundamental e Médio (2013) pela UFPR e Especialização em Mídias Integradas na Educação (2013) pela UFPR. Professora SEED (Secretaria de Estado da Educação do Paraná) do Ensino Profissionalizante Técnico em Enfermagem (Decreto nº 6471/2010), no Colégio Estadual Prof<sup>a</sup>. Elzira Correia de Sá, a partir do ano 2006 até presente data e Enfermeira do Hospital Universitário Regional de Ponta Grossa (Decreto nº 6488/2010), a partir do ano de 2010 até a presente data. Professora Tutora do Curso de Especialização em Gestão Pública pela UEPG (2013 a 2015) e orientadora TCC do mesmo. Orientadora do Curso de Especialização em Gestão em Saúde (2016). Participante do Grupo Multiprofissional de Pesquisa sobre Idoso (GMPI) do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFPR, 2015 a 2016. Tutor à distância no Curso de Especialização em Gerontologia - 2017/2018 - UEPG. Funcionária da Secretaria Municipal de Saúde de Ponta Grossa de 1992 a 2010.