AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO EM UM HOSPITAL FILANTRÓPICO: comparativo entre usuários dos serviços público e privado

Monica de Mônico Magalhães
Hospital Madre Regina Protmann (ACSC), Santa Teresa-ES, Brasil

Introdução

No âmbito da utilização do controle de qualidade para obtenção de vantagem competitiva entre as instituições de saúde, este trabalho objetiva comparar a satisfação percebida entre os usuários dos serviços públicos e privados atendidos numa mesma instituição filantrópica. Para isto, utilizou-se de uma ferramenta de avaliação padronizada de cuidados hospitalares a partir da perspectiva do cliente, desenvolvida pelo *Centers of Medicare and Medicaid Services* (EUA) e de domínio público chamada HCAHPS (*Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems*), com tradução para a língua portuguesa já existente.

Procedimento Experimental

Trabalho de pesquisa quantitativo de caráter descritivo com registro, análise e interpretação dos dados da população de usuários do setor privado e público internados em um hospital filantrópico do Espírito Santo. A amostra foi composta de cinquenta usuários, sendo vinte e cinco do setor público e vinte e cinco do setor privado. Classificada como intencional, tipo não-probabilística de conveniência. A coleta de dados foi realizada utilizando-se um questionário estruturado com 30 (trinta) questões, chamado ferramenta HCAHPS (*Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems*, criado pela Agência Norte-Americana de Pesquisa e Qualidade em Saúde, de domínio público e versão em língua portuguesa. Os dados obtidos para cada tópico avaliado foram tabulados seguindo o mesmo modelo de apresentação de resultados utilizado para divulgação da pesquisa HCAHPS nos Estados Unidos. Este modelo classifica as respostas em três vertentes de importância: a “*top-box*” onde se concentra a maior pontuação para o quesito, a “*middle-box*” que reúne a pontuação intermediária e a “*bottom-box*”, que concentra a menor pontuação.

Resultados

Figura 1 – Avaliação da comunicação com a enfermagem

Figura 2 – Avaliação da comunicação com os médicos

Figura 3 – Avaliação da capacidade de resposta da equipe do hospital

Figura 4 – Avaliação do controle da dor

Figura 5 – Avaliação da comunicação sobre medicamentos

Figura 6 – Avaliação da limpeza do ambiente hospitalar

Figura 7 – Avaliação do silêncio do ambiente hospitalar

Figura 8 – Avaliação da orientação para alta hospitalar

Figura 9 – Avaliação parcial do cuidado com o paciente durante a alta hospitalar

Figura 10 – Avaliação do hospital

Figura 11 – Recomendação do hospital

Conclusão

Em última análise, podemos concluir que a utilização da ferramenta HCAHPS é de fácil aplicação, podendo oferecer dados para reflexão sobre a melhoria dos processos de cuidados centrados no paciente, ampliando a visão humanística das instituições através da qualidade percebida pelos usuários. Também é possível afirmar que há uma diferença de percepção de qualidade dentro das dimensões estudadas entre os usuários desta instituição e os usuários dos hospitais americanos, não podendo ser afirmado se isto se deve a uma real diferença de cuidados ou se por aspectos sociais, econômicos e culturais das duas populações, que não foram levados em conta neste trabalho. As diferenças entre as avaliações dos usuários da rede SUS e da rede privada na mesma instituição deveu-se principalmente aos aspectos intangíveis da avaliação, o que torna desafiador a proposição de ações, uma vez que o resultado é dependente da preferência do usuário.

Para futuros trabalhos será necessário ampliar a utilização da ferramenta utilizada para outras instituições com o intuito de termos parâmetros regionais e nacionais de comparabilidade e talvez o desenvolvimento de um desenho de pesquisa que consiga avaliar o nível de exigência das diferentes populações de usuários, além de uma extensão no tempo de aplicação da ferramenta para que se dissolva o viés da transversalidade da amostra.

Referências

- BAKİ, B.; PEKER, İ. An Integrated Evaluation Model for Service Quality of Hospitals: A Case Study From Turkey. **Journal of Multiple-Valued Logic & Soft Computing**, v. 24, n. 5, P. 453-475, 2015.
- CENTERS FOR MEDICARE & MEDICAID SERVICES. **Hospital Consumer Assessment of Healthcare Provider and Systems**. Disponível em: <<http://www.hcahpsonline.org>>. Acesso em: 20 de out. 2016.
- CHASSIN, M. R.; LOEB, J. M.; SCHMALTZ, S. P.; WACHTER, R. M. Accountability measures—using measurement to promote quality improvement. **New England Journal of Medicine**, v. 363, n. 7, p. 683-688, 2010.
- CHOI, K. S.; CHO, W. H.; LEE, S.; LEE, H.; KIM, C. The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study. **Journal of Business Research**, v. 57, n. 8, p. 913-921, 2004.
- CINAROGLU, S. Complexity in healthcare management: Why does Drucker describe healthcare organizations as a double-headed monster? **International Journal of Healthcare Management**, v. 9, n. 1, p. 11-17, 2016.
- CRONIN JR, J. J.; BRADY, M.K.; HULT, G.; TOMAS M. Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. **Journal of Retailing**, v. 76, n. 2, p. 193-218, 2000.
- DONABEDIAN, A. The quality of care: how can it be assessed?. **Jama**, v. 260, n. 12, p. 1743-1748, 1988.
- PLSEK, P. E.; GREENHALGH, T. The challenge of complexity in health care. **British Medical Journal**, v. 323, n. 7313, p. 625, 2001.
- PRICE, R.A.; ELLIOTT, M.N.; ZASLAVSKY, A.M.; HAYS, R.D.; LEHRMANN, W.G.; RYBOSLKI, L.; EDGNAN-LEVITAN, L.; CLEARY, P.D. Examining the Role of Patient Experience Surveys in Measuring Health Care Quality. **Medical Care Research and Review**, v. 71, n.5, p. 522-524, 2014.
- ROCHA, L.R.M.; VEIGA, D. F.; OLIVEIRA, P.R.; SONG, E. H.; FERREIRA, L. M. Health service quality scale: Brazilian Portuguese translation, reliability and validity. **BMC Health Services Research**, v. 13, n. 1, p. 24-29, 2013.
- TONTINI, G.; WALTER, S. A.; COSTA, M.; FREGA, J.R. Satisfação com serviços hospitalares como fator estratégico de gestão: uma abordagem não-linear. **Gestão & Planejamento-G&P**, v. 14, n. 3, p. 580-593, 2013.
- ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. The behavioral consequences of service quality. **The Journal of Marketing**, v. 60, n. 4, p. 31-46, 1996.