



Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
Universidade Federal do Espírito Santo

APRESENTAÇÃO

Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hucam

Este documento apresenta alguns pontos relevantes da pesquisa de satisfação, realizada com os pacientes do Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes (Hucam). Essa investigação tem como principal objetivo avaliar o grau de satisfação dos pacientes quanto à assistência que foi prestada. Vale dizer que esse indicador é um dos poucos disponíveis, que viabiliza avaliar a prestação dos cuidados sob o ponto de vista dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

O parâmetro utilizado para avaliação da satisfação dos usuários do SUS, segundo orientação da Agência Nacional de Saúde (ANS), foi a recomendação do serviço à familiares e amigos. Este relaciona a síntese da percepção dos usuários sobre os serviços prestados. Vale dizer que esse fator não é avaliado isoladamente, ele compõe um dos itens contidos no questionário (Anexo I) aplicado na pesquisa.

Como o Hucam é um hospital de ensino, e para fins de melhoria contínua dos serviços, além da avaliação sobre os cuidados prestados aos pacientes, é importante avaliar, especificamente, aqueles proporcionados por professores, alunos e residentes. Para tanto, o índice de satisfação para esse grupo também é aferido e apresentado.

Destaca-se que o setor responsável pela coordenação técnica é a Ouvidoria do Hucam, em função do seu papel de representação e mediação dos cidadãos e pelo cunho pedagógico, instrumental e estratégico de sua atuação. A aplicação da Pesquisa é feita com apoio da Unidade de Regulação Assistencial, através da equipe da Internação, e da Coordenação Ambulatorial, através das equipes das Recepções. A metodologia da pesquisa segue orientações do profissional de estatística do Hucam.

Metodologia: Para essa pesquisa orientada ao cidadão/usuário do serviço público no Hucam, foi adotada uma amostra não representativa, meramente indicativa e exploratória, do total de pacientes atendidos no hospital, isto é, os resultados



Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
Universidade Federal do Espírito Santo

apresentados limitam-se ao grupo pesquisado (pesquisas limitadas a uma análise descritiva dos resultados).

Com base nas diretrizes da ANS, a fórmula utilizada para obtenção do índice de satisfação geral dos usuários do hospital foi:

$$\text{Satisfação} = \frac{\text{Número de questionários com respostas afirmativas à pergunta padrão}}{\text{Número de questionários respondidos}} \times 100$$

Ressalta-se que, ainda segundo a ANS, o número de questionários respondidos deve condizer com pelo menos 10% das altas em um mês.

O processo de coleta de dados (aplicação do questionário) é realizado pelos recepcionistas ambulatoriais e da internação.

Instrumentos de coleta e apresentação dos dados: É utilizado um questionário estruturado com oito questões e é aplicado no âmbito ambulatorial e de internação. Esse instrumento de pesquisa contém alguns pontos de avaliação, tais como: responsabilidade, receptividade, segurança, confiabilidade, higiene e limpeza.

Os resultados obtidos, além do índice de satisfação, são resumidos por ilustração gráfica em um painel no Power BI (Anexo II), que foi elaborado pela Ouvidoria. O painel pode ser consultado sob o link:

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hucamufes/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao-de-usuarios/pesquisa-de-satisfacao-do-usuario-local>)

Público-alvo: pacientes atendidos no hospital no âmbito hospitalar e ambulatorial.

Resultados: O resultado, a partir das respostas ao item sobre a recomendação do hospital para familiares e amigos, permite ao hospital identificar oportunidades de melhorias da qualidade da assistência sob o olhar dos pacientes. Esse resultado,



Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
Universidade Federal do Espírito Santo
relativo a satisfação geral do paciente, está apresentado por local ou tipo de atendimento (hospitalar e ambulatorial).

**Quadro 1 – N° de pacientes internados, atendidos e o índice de satisfação -
Hucam, Mês /2021**

Local	N° de pacientes no mês	N° de pacientes pesquisados	Satisfação do Paciente (%)
Internação	xx(admitidos)	xx	xx
Ambulatório	xxx (atendidos)	xx	xx

Fontes:

- 1) AGHU (BI e módulo Ambulatório)
- 2) Ouvidoria

Ratifica-se que o grupo de pacientes pesquisados (elementos amostrais) é oriundo de uma amostragem não probabilística, logo os resultados apresentados retratam apenas o recorte do grupo que foi ouvido, não podendo estender conclusões para o total de pacientes atendidos ou internados no Hucam.

A estatística indicativa do nível de satisfação do usuário nessa pesquisa, refere-se à proporção de satisfeitos sobre a qualidade do serviço prestado pelo Hucam. Essa tem como base a avaliação geral do usuário sobre a qualidade dos serviços.

Além do monitoramento do resultado da satisfação realizado pelo hospital, esse é também apresentado mensalmente à Sesa, isto é, as proporções (em percentual) dos pacientes satisfeitos pelos serviços prestados nos ambulatórios e locais de internação do Hucam são apresentadas por meio de um relatório à Secretaria mês a mês.

OUVIDORIA HUCAM/UFES/EBSERH

Bibliografia:

Agência Nacional de Saúde Suplementar. Indicadores Hospitalares Essenciais. Rio de Janeiro, 2013 [acesso em 2020 out]. Disponível em: <http://www.ans.gov.br>.

Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
Universidade Federal do Espírito Santo

Anexo I - Instrumento (questionário) de coleta dos dados da pesquisa de satisfação do Hucam



INTERNAÇÃO

Data: ___/___/___



Obrigado(a) por participar da pesquisa de satisfação do Hucam! A sua opinião é importante e nos ajudará a melhorar a qualidade dos nossos serviços.

1. O que você acha sobre o tempo de espera pelo atendimento no momento da internação?

Bom Regular Ruim

2. O que você acha sobre a higiene e limpeza do hospital?

Bom Regular Ruim

3. Qual a sua avaliação quanto à comunicação, esclarecimento e cortesia dos profissionais?

Bom Regular Ruim

4. Considerando que o Hucam é um Hospital escola, você foi informado que poderia ser atendido por professores e estudantes, além dos profissionais de saúde?

Sim Não

5. Você se sente seguro(a) sendo atendido(a) por professores e estudantes?

Sim Não

6. Está satisfeito(a) com o atendimento que você recebeu dos professores e estudantes?

Sim Não fui atendido(a) por eles.
 Não Não sei se fui atendido(a) por eles.

7. Qual seu nível de confiança com o HUCAM(hospital)? (0 A 10): _____

8. Você recomendaria este hospital a um familiar ou amigo?

Claro que sim Provavelmente sim
 Provavelmente não Claro que não

Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
Universidade Federal do Espírito Santo

Anexo II – Painel dos Resultados Obtidos na Pesquisa de Satisfação

