

IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS HOSPITALARES

Importance of quality in hospital services

Claudete Teixeira Fernandes ¹

Rafaela Costa de Souza ¹

Rejane Santiago Casablanca ¹

Rosiane Idinete Soares ¹

Sirlésia Vigarani Scalco ¹

Resumo: A qualidade é considerada um diferencial no processo de atendimento dos usuários de serviço de saúde. As transformações nas práticas institucionais empreendem múltiplos desafios, entre eles a gestão da qualidade nos serviços hospitalares. O objetivo deste estudo foi conhecer a percepção dos funcionários sobre a qualidade dos serviços prestados na unidade hospitalar onde atuam, considerando o atendimento prestado aos pacientes. A metodologia foi construída por meio de um questionário aplicado junto aos trabalhadores de uma organização de grande porte, tendo como denominação: Núcleo de Atenção à Saúde. Como resultado, constatou-se a importância na qualidade dos serviços enfatizada pelos respondentes; percepção de insatisfação do cliente quanto às informações recebidas e tempo médio de atendimento, na opinião dos funcionários e de satisfação e gratidão dos clientes ao receberem atendimento humanizado, além de apontarem seu próprio nível de satisfação em trabalhar na área.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. Assistência à saúde. Hospital.

Abstract: Quality is considered a differential in the process of meeting the health service users. The changes in institutional practices undertake multiple challenges, including the Quality Management in Hospital Services. The objective of this study was to understand the perceptions of employees on the quality of services provided within the hospital where they work, considering the care provided to patients. The methodology was built by means of a questionnaire that was applied with workers of a large organization, with the name: Care Center Health. As a result, there was the importance of the quality of services emphasized by the respondents; perception of customer dissatisfaction and information received and average service time, in the opinion of employees and satisfaction and gratitude of clients to receive humane care, in addition to highlighting their own level of satisfaction in working in the area.

Keywords: Quality Management. Health Care. Hospital.

Introdução

A qualidade do atendimento na área da saúde deve ser uma preocupação constante em qualquer instituição hospitalar, independente do seu porte.

A gestão da qualidade utiliza ferramentas que, se bem aplicadas, podem contribuir para a garantia de um atendimento melhor e com mais eficiência para a organização, promovendo mudanças, que podem produzir resultados satisfatórios como a melhoria na satisfação dos clientes e a possibilidade de identificação das dificuldades atuais e futuras a serem enfrentadas.

A pesquisa foi desenvolvida numa organização de grande porte no seguimento “Cooperativa”, na qual as atividades giram em torno de comercialização de planos de saúde e prestações de serviços médicos, ambulatoriais e hospitalares, sendo que, a área escolhida como amostra foi uma das unidades PA (Pronto Atendimento), com a denominação de Núcleo de Atenção à Saúde.

¹ Centro Universitário Leonardo Da Vinci – UNIASSELVI – Rodovia BR 470 – km 71 – no 1.040 – Bairro Benedito – Caixa Postal 191 – 89130-000 – Indaial/SC Fone (47) 3281-9000 – Fax (47) 3281-9090 – Site: <www.uniasselvi.com.br>.

O objetivo do estudo foi conhecer a percepção da qualidade dos serviços prestados aos pacientes na opinião dos funcionários que trabalham neste setor.

A metodologia utilizada para a pesquisa utilizou dados coletados por meio de questionário aplicado aos funcionários. A análise dos dados e as conclusões levaram em consideração o referencial teórico pesquisado.

A prestação de serviços na saúde visa assistir o paciente em suas necessidades básicas, objetivando promover a sua recuperação e reintegração ao convívio familiar e social. Com este objetivo, tão nobre e fundamental, os serviços de saúde dependem da atuação de seus profissionais e dos modelos de gestão adotados.

Na gestão da qualidade, o trabalho em equipe é fundamental, pois sua união em torno de um objetivo comum, possibilita a geração de esforços para o alcance dos objetivos pretendidos. As normas, regras e o respeito aos valores da instituição contribuem na realização dos procedimentos adequados no ambiente de trabalho.

Um ambiente de qualidade e de serviços satisfatórios a todos, depende do seguimento e comprometimento dos colaboradores com os serviços prestados, do conhecimento técnico e dos valores, missão e objetivos definidos. Depende ainda, da forma como o processo de trabalho é realizado, dos materiais e instrumentos disponíveis e da forma de gestão adotada.

Os trabalhadores precisam saber identificar os níveis de qualidade nos serviços realizados individualmente, pela equipe e pela instituição para que possam adequar os procedimentos realizados e propor mudanças quando necessário.

A qualidade

O pensamento de gerenciamento da qualidade surgiu na fase industrial com pensadores americanos, mas teve seu apogeu na indústria japonesa, no pós-guerra. As características do Japão e sua cultura facilitaram o sucesso deste modelo (MALIK; SCHIESARI, 1998).

Para Miguel (2005) qualidade é a habilidade de um conjunto de características de um produto, processo ou sistema de atender aos requisitos dos clientes e de outras partes interessadas. Com o decorrer do tempo, o conceito de qualidade passou por mudanças, sendo definido de diversas formas. David Garvin (1992), em seu livro *Gerenciando a Qualidade*, abordou a qualidade em uma linha evolutiva, iniciando por uma visão mais tradicional, até os dias de hoje. Segundo o autor, a ideia de qualidade pode ser vista da seguinte forma (eras): Era da Inspeção, Era do Controle Estatístico da Qualidade, Era da Garantia da Qualidade e Era da Gestão Estratégica da Qualidade.

A gestão da qualidade

A gestão da qualidade é a forma de gerenciamento que pode contribuir de modo contínuo com o desempenho organizacional. A gestão da qualidade está sempre em constante mudança, sempre buscando a melhoria, tanto para a organização em si, como para aqueles que fazem parte dela (CHIAVENATO, 2004). De acordo com este autor,

o foco da teoria administrativa está sendo redirecionado para a melhoria da qualidade de vida dentro e fora das organizações, nos aspectos relacionados a conforto físico e psicológico, satisfação pessoal de cada indivíduo, transformação da atividade laboral individual e solitária em um trabalho de equipe integrado socialmente, adoção de aspectos éticos e de responsabilidade social. A Administração de hoje é completamente diferente daquela de ontem, e será diferente daquelas que existirão amanhã (CHIAVENATO, 2004, p. 484).

As pessoas que fazem parte de uma organização podem se beneficiar dos resultados da qualidade de diversas formas. Atuando em uma organização de bom desempenho, poderá haver maior retorno financeiro para os funcionários, além do desenvolvimento de mecanismos que tornem o ambiente organizacional saudável e com possibilidades de crescimento profissional.

De outro modo, trabalhadores com qualidade de vida no seu ambiente de trabalho estão mais propensos a desenvolver melhor seu trabalho junto aos clientes, sendo que, no caso de serviços de saúde, a qualidade na prestação dos serviços é condição essencial e contínua.

Organização de assistência à saúde

Segundo a Organização Mundial de Saúde – OMS, saúde é um “estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência da doença”.

O sistema de saúde do Brasil passou por várias transformações nas últimas décadas, com características marcantes, associadas a diversos acontecimentos políticos e econômicos do país. No início da década de 80, procurou-se consolidar as proposições da Conferência de Alma-Ata (1978) tentando buscar um conjunto de soluções para a sociedade. Em 1988, o Sistema Único de Saúde foi criado e inserido na Constituição Brasileira, prevendo acesso universal e igualitário às ações e serviços de saúde, com regionalização e hierarquização, descentralização com direção única, participação comunitária e atendimento integral, priorizando as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços essenciais (MALIK; SCHIESARI, 1998).

Atualmente, o sistema de saúde é organizado em três níveis de atenção: atenção primária, atenção secundária e atenção terciária.

Nível de atenção primária

De acordo com a Política Nacional de Atenção Básica (Portaria nº 2.488, de 21 de outubro de 2011), a atenção primária ou básica caracteriza-se por:

[...] um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades. É desenvolvida por meio de exercício de prática de cuidado e gestão, democráticas e participativas, sob forma de trabalho em equipe, dirigidas a populações de territórios definidos, pelas quais assumem a responsabilidade sanitária. (BRASIL, 2011).

Na atenção primária de saúde temos a Estratégia de Saúde da Família (ESF), composta por equipes multiprofissionais que cuidam da prevenção da saúde da população. A atenção primária é considerada a porta de entrada do usuário nos serviços de saúde. Além da ESF fazem parte da atenção primária em saúde também a vigilância em saúde, que compreende: vigilância sanitária, vigilância epidemiológica, vigilância ambiental, vigilância do trabalhador, vigilância de endemias, vigilância farmacêutica e outros serviços de atendimento básico.

Nível de atenção secundária

O nível de **atenção secundária** engloba os serviços de especialidades de apoio diagnósticos e terapêuticos. Geralmente envolvem as atividades ambulatoriais, onde ocorrem as consultas de especialidades. Neste nível de atenção estão inseridos os CAPS, as policlínicas e os

ambulatórios (ZETZSCHE, 2014). Para que o paciente seja atendido nestes serviços é preciso passar pela atenção primária.

Nível de atenção terciária

A atenção terciária engloba os serviços com maior densidade tecnológica. Nela estão inseridos serviços como o de cirurgias cardíacas, transplantes, UTIs, tratamentos relacionados ao câncer, hemodiálise. Normalmente estão localizados nas unidades hospitalares. (ZETZSCHE, 2014).

Em se tratando de hospitais, de acordo com suas características podem ser classificados como: O **Hospital Geral**, aquele que presta assistência nas quatro especialidades médicas básicas, como: clínica médica, clínica cirúrgica, clínica ginecológica/obstétrica e clínica pediátrica e **Hospital Especializado**, que atua com assistência neurológica, cardiológica (CORREA, 2013) e os CEPONS (Centro de Pesquisas Oncológicas).

Os hospitais podem ser classificados de acordo com seu porte ou pelos números de leitos de internação. São considerados pequenos até 50 leitos; médios de 51 a 150 leitos; grandes de 151 a 500 leitos e de porte especial aqueles acima de 500 leitos (CORREA, 2013).

Qualidade em serviços de saúde

A qualidade nos serviços de saúde deve ser constantemente medida e aperfeiçoada, tendo em vista a maior satisfação das pessoas que fazem uso dos serviços. Em torno da qualidade dos serviços em saúde, devem ser levados em consideração, no mínimo: os trabalhadores de saúde, a comunidade e o paciente, pois estes elementos representam a demanda a ser atendida e os principais responsáveis pelos atendimentos.

Porém, cabe à gestão dos serviços desenvolver mecanismos para garantir que a qualidade possa acontecer. O planejamento, a padronização de processos, a verificação de erros, a mensuração de indicadores, dentre outros, são instrumentos que podem contribuir neste caminho. No decorrer do tempo várias normas de qualidade têm estimulado organizações de diversas áreas a buscar a melhoria da qualidade de seus processos, produtos ou serviços.

Algumas normas de qualidade

Alguns instrumentos são utilizados como forma de certificação de qualidade para as organizações que atendem os critérios definidos. Entre eles estão:

International Standardization for Organization (ISO)

A International Organization for Standardization – ISO é uma organização reconhecida mundialmente no estabelecimento de Sistemas de Gestão da Qualidade. A ISO possui parcerias com instituições certificadoras que realizam certificação por meio de auditorias externas (CORREA, 2013).

Os sistemas de certificação da qualidade desenvolveram-se em torno da década de 70 com objetivo de avaliar a capacidade de atendimento a determinadas exigências do produto, por meio de aplicação de diretrizes e políticas definidas “com autoridade e responsabilidade claras, procedimentos e métodos de trabalho definidos, documentação do sistema e de determinados procedimentos; controle da documentação, treinamento adequado segundo as necessidades de cada trabalhador e do gerenciamento da qualidade”. (MALIK; SCHIESARI, 1998, p. 39).

ISO 9001

A ISO 9001 foi desenvolvida para ser compatível com outras normas e especificações de sistema, ela está focada na eficácia da gestão de qualidade para assim poder atender ao seu cliente. Conforme Vieira Filho (2010, p. 122-123),

A norma ISO 9001 pede que a organização estabeleça, documente, implemente e mantenha um sistema de gestão de qualidade e melhore continuamente sua eficácia de acordo com os requisitos da mesma: a) Identificar os processos necessários para o sistema de gestão e sua aplicação por toda a organização; b) Determinar a sequência e interação desses processos; c) Determinar critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e controle desses processos sejam eficazes; d) Assegurar a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e monitoramento desses processos; e) Monitorar, medir e analisar esses processos; f) Implementar ações necessárias para atingir os resultados planejados e melhoria contínua desses processos.

SA8000 - Gestão de Responsabilidade Social

É um padrão auditável que estabelece requisitos para serem atendidos por empregadores no ambiente de trabalho. Para que seja um ponto positivo na organização todos devem seguir e deve ser realizado com qualidade e responsabilidade, atendendo a resultados para atingir o objetivo, através de relações construtivas com todos os públicos de interesse (colaboradores, subcontratados, fornecedores, consumidores e clientes, comunidade, meio ambiente, governo, acionistas e sociedade). Para possuir essa certificação a organização tem que seguir alguns critérios, tais como: não utilizar mão de obra infantil, a não ser sob a condição de menor aprendiz; não utilização de trabalho forçado; possuir um ambiente seguro e saudável; direito à negociação coletiva e à liberdade de associação; a não discriminação, seja ela racial, cultural, ou qualquer tipo; não utilização de práticas que envolvam qualquer tipo de punição corporal, mental e abuso verbal; jornada de trabalho compatível com os requisitos legais; remuneração adequada para as necessidades básicas dos colaboradores (SA 8000).

Percepção da qualidade na organização estudada

Foram entregues 20 questionários com as perguntas fechadas, sendo que foram devolvidos 50%, que foram utilizadas para mensurar a percepção que os trabalhadores possuem a respeito da qualidade de maneira geral na organização pesquisada.

Resultados da pesquisa

A seguir temos a Tabela 1 com a mensuração dos dados coletados, expostos em porcentagem e numerados conforme as questões aplicadas no questionário:

Tabela 1. Mensuração dos dados

PERCEPÇÃO DO PROFISSIONAL QUANTO:	NÍVEL DE SATISFAÇÃO (%)					
	Muito bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Muito Ruim	Outros
1 Ambiente (limpeza, espaço e organização)		60%	30%	10%		
2 Medicamentos utilizados no PA	10%	70%	20%			
3 Equipamentos e materiais de consumo utilizados PA		70%	30%			
4 Atendimento na recepção	40%	50%	10%			
5 Informações recebidas pessoalmente ou por telefone		10%	20%	70%		
6 Tempo de espera pelo atendimento médico			10%	90%		
7 Encaminhamento a outras instituições quando necessário		80%	20%			
9 Qualidade nos serviços prestados na área da saúde		70%	30%			
10 Enquanto profissional, qual seu grau de satisfação com a área da saúde		60%	30%	10%		
11 Escala de trabalho		80%		20%		
12 Local e condições de trabalho		90%	10%			
13 Treinamentos ou capacitações realizados	10%	20%	70%			
14 Valorização na sua área de atuação		70%	10%	10%	10%	
PERCEPÇÃO DO PROFISSIONAL QUANTO:	Sim	Não	Algumas vezes	Sempre	Nunca	Outros
8 Na sua área de atuação, o atendimento é feito de maneira humanizada?	80%		20%			

Fonte: Os autores

Quanto à percepção dos trabalhadores sobre os serviços prestados aos pacientes, na tabela acima pode-se observar, no **item 1**, sobre o ambiente, que 10% das pessoas não estavam satisfeitas com o serviço, 30% consideraram a limpeza, organização e o espaço como satisfatórios e 60%, sendo a maioria, entenderam que os serviços são bons.

Quanto ao **item 2**, sobre os medicamentos utilizados no PA, apenas 10% referiram que são muito bons, já 70% consideraram bons e 20% satisfatórios.

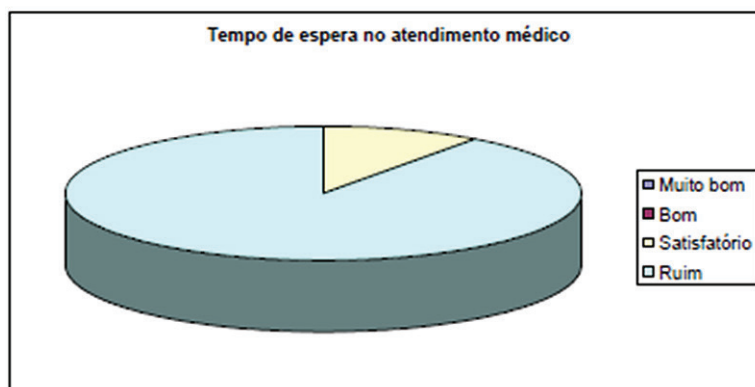
Já o **item 3**, que trata dos equipamentos e materiais de consumo utilizados, ficou entre os níveis bom 70% e satisfatório 30%, demonstrando assim uma certa satisfação no nível de qualidade destes.

No **item 4**, referente ao atendimento na recepção, observa-se que 40% dos entrevistados consideraram o serviço muito bom, 50% consideraram como bom e 10% como satisfatório.

No **item 5**, a pesquisa questionou sobre as informações recebidas pessoalmente ou por telefone, nota-se que o nível de satisfação é menor, pois 10% consideraram o serviço bom, 20% satisfatório e 70% ruim. O que demonstra que o processo de comunicação precisa ser melhorado.

Já no **item 6**, o tempo de espera pelo atendimento médico foi considerado ruim por 90% dos entrevistados e apenas 10% consideraram satisfatório, demonstrando assim o baixo nível de qualidade.

Figura 1. Tempo de espera no atendimento médico



Fonte: Os autores

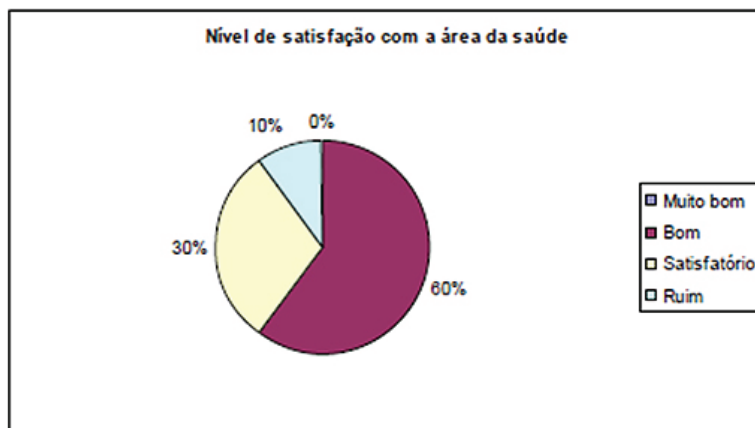
Nota-se no **item 7** que o nível de qualidade no serviço de encaminhamento a outras instituições quando necessário é surpreendentemente bom, com 80%, contra apenas 20% satisfatório.

Item 8 - Na sua área de atuação, o atendimento é feito de maneira humanizada? A percepção da qualidade aqui é extremamente elevada, pois 80% consideraram que a prestação de serviço de saúde é de maneira humanizada, enquanto os outros 20% consideraram o serviço humanizado apenas algumas vezes.

No **item 9**, quando questionada diretamente a qualidade nos serviços prestados na área da saúde, 70% defenderam que os serviços são bons e 30% satisfatório.

O **item 10** (gráfico a seguir) questionou: enquanto profissional, qual seu grau de satisfação com a área da saúde? Nesse item podemos perceber que o nível de satisfação ficou em 60% bom, 30% satisfatório e 10% ruim.

Figura 2. Satisfação dos profissionais com a área



Fonte: Os autores

No **item 11** constatou-se que a grande maioria (80%) consideraram a escala de trabalho boa e 20% ruim.

Quanto ao **item 12**, que se refere ao local e condições de trabalho, 90% manifestaram como bom e apenas 10% consideraram satisfatório, demonstrando assim o alto nível de qualidade percebido pelos profissionais entrevistados. "Poderia ser melhor, não relacionado a capacitações na instituição, mas quando procuro alguma especialização não têm muitas opções".

Pode-se observar no **item 13** que os profissionais da área da saúde, quando questionados quanto ao nível de satisfação referente aos treinamentos ou capacitações realizadas em sua área, apenas 10% referiram que são muito bons; já 20% consideraram bom e 70% satisfatório.

No **item 14** foi questionado aos trabalhadores da área da saúde quanto à valorização na sua área de atuação, 70% consideraram boa, enquanto os demais consideraram como: satisfatório (10%), ruim (10%) e muito ruim (10%), demonstrando assim que embora a maioria considere bom, ainda poderia melhorar o nível de valorização e, por fim, a percepção da qualidade pelos profissionais. “A agilidade que foi atendida a paciente no PA, uma senhora dependente, com fralda e SNE. Depois a filha agradeceu com abraços e por fim trouxe um bolo para a equipe”.

Considerando a pesquisa realizada e agrupando por assunto, foi possível constatar que, na opinião dos funcionários, os aspectos relacionados com a **estrutura de trabalho** foram considerados pela maioria como “bom”, em todas as questões com os seguintes percentuais: ambiente (60%), medicamentos utilizados (70%), equipamentos/materiais de consumo (70%).

Entre as variáveis relacionadas aos **procedimentos de trabalho**, destacou-se o atendimento na recepção que foi considerado “bom” para 50% dos participantes e muito bom para mais 40%; o encaminhamento para outras instituições foi considerado “bom” para 80%, assim como a qualidade nos serviços realizados. Quando questionados se consideravam que o atendimento é realizado de forma humanizada, 80% responderam que “sim”. Por outro dado, as informações realizadas por telefone/pessoalmente e o tempo de espera pelo atendimento médico foram consideradas “ruins” para 70% e 90% dos participantes, respectivamente.

As questões relacionadas à **satisfação dos próprios trabalhadores** com o trabalho revelaram que 60% consideram ter uma “boa” satisfação em atuar na área da saúde; 80% consideram “boa” a escala de trabalho; 90% consideram “bom” o local e condições de trabalho e 70% consideram que existe uma boa valorização na sua área de atuação. O ponto frágil ficou com as oportunidades de capacitação, onde 70% consideram satisfatório.

Considerações finais

O atendimento é uma grande preocupação em todos os setores da área da saúde que buscam a excelência na qualidade. Apesar da preocupação na busca da excelência, muitos setores ainda deixam a desejar, pois é comum percebermos pessoas insatisfeitas com os atendimentos, especialmente na área hospitalar. Muitas vezes, encontramos profissionais incapacitados para exercer a profissão e falta humanização dos procedimentos na área da saúde, o que dificulta ainda mais o atendimento. Como podemos perceber no dia a dia, falta infraestrutura, existem filas e o tempo de espera por um atendimento parece cada vez maior.

Neste trabalho procurou-se conhecer a percepção do trabalhador em relação à qualidade nos serviços hospitalares no local onde atuam. Percebeu-se insatisfação na demora no atendimento médico, onde o tempo de espera pelo atendimento médico foi considerado “ruim” na opinião de 90% dos participantes. Outro fator relevante fica a cargo da valorização do profissional de quem trabalha na área, onde 70% consideraram “boa”, porém os demais, 30%, consideraram abaixo, indicando que desejam ser melhor valorizados.

A respeito da forma de atendimento, 80% dos entrevistados acreditam que os serviços são realizados de forma humanizada. A humanização deve ser o grande diferencial na área da saúde, pois colocando-se no lugar dos pacientes, podemos perceber que, nesta fase, todos se encontram abalados física, psicológica e emocionalmente, sendo de relevância um tratamento diferenciado.

De forma geral, concluiu-se que na opinião dos trabalhadores a qualidade naquele ambiente hospitalar ou de assistência à saúde é boa, mas ainda pode melhorar muito. É necessário um investimento maior na capacitação e treinamentos específicos para a equipe de assistência

direta ao paciente e adequar o tempo de espera no atendimento.

Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.488, de 21 de outubro de 2011. **Dispõe sobre a Política Nacional de Atenção Básica.**

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CORREA, Carla Eunice Gomes. **Gestão da qualidade em serviço hospitalar.** Indaial: UNIASSELVI, 2013.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade:** a visão estratégica e competitiva. Tradução de João Ferreira Bezerra de Souza. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

MALIK, Ana Maria; SCHIESARI, Laura Maria Cesar. **Qualidade na gestão local de serviços e ações de saúde.** v. 3. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, 1998.

MIGUEL, Paulo A. Cauchick. Gestão da qualidade: TQM e modelos de excelência. **Gestão da Qualidade:** teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, p. 85-124, 2005.

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNACIONAL. SA8000. Responsabilidade Social 8.000. Disponível em: <<http://www.cpfl.com.br/institucional/fornecedores/Documents/Norma-Responsabilidade-Social-SA8000.pdf>>. Acesso em: 9 jun. 2014.

VIEIRA FILHO, Geraldo. **Gestão da qualidade total:** uma abordagem prática. Campinas/SP: Alínea, 2010.

ZETZSCHE, Margot Friedmann. **Sistema e organização de saúde no Brasil.** Indaial: UNIASSELVI, 2014.

Artigo recebido em 15/06/15. Aceito em 17/08/15.
