

Análise do Atendimento e Satisfação dos Paciente Submetido ao Procedimento Cirúrgico Oftalmológico em um Hospital Público de Goiás**Patient Satisfaction Undergoing Ophthalmic Surgical Procedure at a Public Hospital in Goiás**

DOI:10.34117/bjdv6n7-861

Recebimento dos originais:08/06/2020

Aceitação para publicação:31/07/2020

Tainara Sardeiro de Santana

Mestre e Doutoranda no Programa Ciências da Saúde da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Goiás e Faculdade Estácio de Goiás

Endereço:1ª Avenida, n 545 Setor Leste Universitário – CEROF/UFG Goiânia, Goiás – Brasil
E-mail: enftainara@gmail.com**Victor Augusto de Castro**

Enfermeiro pela Faculdade Estácio de Sá de Goiás

Endereço:Av. Goiás, 2151 - St. Central, Goiânia - GO, 74063-010
E-mail: victoraugusto91@hotmail.com**Andréa Cristina de Sousa**

Doutoranda no Programa Ciências da Saúde da Faculdade de Medicina da Universidade e Centro Universitário de Mineiros - UNIFIMES-GO

Endereço:R. 235, s/n - Setor Leste Universitário - CEP 74605-050 - Goiânia - Goiás – Brasil
E-mail: andrea.c.sousa@hotmail.com**Sue Christine Siqueira**

Doutoranda no Programa Ciências da Saúde da Faculdade de Medicina da Universidade e Universidade Salgado de Oliveira –

Endereço:R. 235, s/n - Setor Leste Universitário - CEP 74605-050 - Goiânia - Goiás – Brasil
E-mail: suecsiqueira@hotmail.com**Lorena Tassara Quirino Vieira**

Acadêmica de Medicina da Pontifícia Universidade Católica de Goiás –

Endereço:R. 235, s/n - Setor Leste Universitário - CEP 74605-050 - Goiânia - Goiás – Brasil
E-mail: lorenatassara4@hotmail.com**Isabela Cristina de Franco Faria**

Enfermeira pela Faculdade Estácio de Sá de Goiás

Endereço;Av. Goiás, 2151 - St. Central, Goiânia - GO, 74063-010
E-mail: iisabelacristina13@icloud.com**Juliane Gonçalves Vieira**

Enfermeira pela Faculdade Estácio de Sá de Goiás

Endereço:Av. Goiás, 2151 - St. Central, Goiânia - GO, 74063-010
E-mail: Julianegvieira@outlook.com

Jackeline Gonçalves Guimarães

Enfermeira pela Faculdade Estácio de Sá de Goiás

Endereço: Av. Goiás, 2151 - St. Central, Goiânia - GO, 74063-010

Email: jackgoncalvesg@gmail.com

RESUMO

Analisar a satisfação do paciente submetido ao procedimento oftalmológico quanto a admissão, atendimento ambulatorial e questões voltadas ao centro cirúrgico. Estudo transversal realizado com 114 pacientes com mais de 18 anos, com indicação cirúrgica, durante o mês de maio de 2020. A pesquisa foi composta por 2 etapas, entrevista e digitação em bancos de dados Excel®. A entrevista foi realizada após a admissão do paciente no bloco cirúrgico, seguindo as etapas: aceite do termo de consentimento livre e esclarecido pelo paciente ou responsável legal; coleta dos dados sócios demográficos, aplicação do instrumento de satisfação e ligação no pós-operatório mediato. O percentual de satisfação geral foi de 77,80%, sendo que 24,50% tem nível de escolaridade médio completo, e 26,02% são do sexo masculino. No atributo de admissão do paciente na Instituição Hospitalar, foi avaliado a satisfação dos usuários conforme o atendimento dos funcionários, as orientações recebidas na recepção e o tempo do atendimento. Considerando satisfeitos com este atendimento um percentual total de 93,43%, sendo 38,57% são do nível de escolaridade fundamental incompleto, e 56,22% são do sexo feminino. O nível de satisfação dos usuários foi de 91,07% com a assistência do serviço oftalmológico oferecido pela instituição hospitalar. A idade avançada, ensino fundamental incompleto gerou mais chances de satisfação com relação à pesquisa. A insatisfação da assistência oftalmológica foi associada ao tempo de espera para a consulta e o tempo entre o agendamento e o dia da cirurgia.

Palavra-chave: Cirurgias oftalmológicas, Satisfação do paciente.

ABSTRACT

To analyze the satisfaction of the patient submitted to the ophthalmological procedure regarding admission, outpatient care and issues related to the operating room. Method: Cross-sectional study carried out with 114 patients over 18 years of age, with surgical indication, during the month of May 2020. The research consisted of 2 stages, interview and typing in Excel® databases. The interview was conducted after the patient was admitted to the operating room, following the steps: acceptance of the free and informed consent form by the patient or legal guardian; collection of socio-demographic data, application of the instrument of satisfaction and connection in the immediate postoperative period. Results: The percentage of general satisfaction was 77.80%, with 24.50% having completed high school education, and 26.02% are male. In the attribute of patient admission to the Hospital Institution, users' satisfaction was evaluated according to the service provided by the employees, the instructions received at the reception and the time of service. Considering that a total percentage of 93.43% was satisfied with this service, 38.57% are of incomplete elementary schooling, and 56.22% are female. Conclusion: The level of user satisfaction was 91.07% with the assistance of the ophthalmological service offered by the hospital. Advanced age, incomplete elementary school generated more chances of satisfaction with the research. The dissatisfaction of ophthalmic assistance was associated with the waiting time for the appointment and the time between the appointment and the day of surgery.

Keywords: Ophthalmic surgery, Patient satisfaction.

1 INTRODUÇÃO

Dentre os cinco sentidos do corpo humano a visão é a capacidade que o indivíduo tem de perceber o universo que o cerca, está relacionada com contexto social, por proporcionar a percepção e o conhecimento do ambiente e de si mesmos, desde o nascimento e por toda a vida.¹

As doenças oculares são problemas oftalmológicos provocados por inúmeros motivos, desde causas genéticas até a hábitos e estilos de vida, podem causar, entre outras coisas, dificuldade na visão e até mesmo, em casos mais graves, a cegueira.²

De acordo com o Ministério da Saúde (MS) as principais doenças oculares, responsáveis pela maior parte dos atendimentos feitos no Brasil são: Catarata, Glaucoma, Conjuntivite, Retinopatia diabética, Degeneração macular relacionada à idade, Erros de refração (miopia, hipermetropia, astigmatismo e presbiopia ou vista cansada).

Em 2016 foram realizados 27,5 milhões de procedimentos oftalmológicos, no Sistema Único de Saúde (SUS), que inclui diagnóstico, acompanhamento e tratamento (cirúrgicos ou medicamentosos) em todas as faixas etárias no Brasil.³

Com isso, a qualidade dos serviços de saúde tem sido uma preocupação constante na área de gestão em saúde. A avaliação da assistência por meio das expectativas do cliente, das percepções e julgamentos acerca do cuidado recebido é essencial para garantir a qualidade de um serviço. São relevantes o conhecimento do perfil dos pacientes e que os serviços comprovem a qualidade assistencial prestada a eles, contemplando a satisfação do paciente como um dos critérios de avaliação.⁴⁻⁵

A satisfação do paciente está associada com os melhores resultados em saúde, sendo um preditor importante do comportamento em saúde, como a adesão ao regime terapêutico instituído.⁶ Visa a excelência do atendimento, por meio da prestação de serviços de saúde que possam atender as necessidades e anseios, atraindo e fidelizando todos os usuários, sejam visitantes, pacientes ou acompanhantes.⁷ A identificação dos determinantes dessa insatisfação pode subsidiar melhoramentos na relação profissional-paciente, na estrutura física da unidade de saúde e nos desfechos de saúde.⁸

Contemplando como um dos critérios de avaliação, outras variáveis podem ser incluídas na avaliação da satisfação, como: características sociodemográficas, idade, sexo, nível de escolaridade; sabe-se que elas são importantes avaliadores do estado de saúde final do paciente após a interação com o serviço de saúde, refletindo diretamente no resultado da qualidade do serviço recebido.⁹⁻¹⁰

Nesse sentido, o presente estudo tem como objetivo descrever o perfil sociodemográfico dos pacientes submetidos aos procedimentos cirúrgicos oftalmológicos, avaliar a satisfação do paciente quanto a admissão, atendimento ambulatorial e questões voltadas para o centro cirúrgico.

2 MÉTODO

Trata-se de estudo, transversal, descritivo, quantitativo. O estudo foi realizado em um hospital público localizado em Goiânia-GO. A população foi composta por 114 pessoas, atendidas, diagnosticadas e com indicação de cirurgia no Centro de Referência em Oftalmologia do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás (CEROF/HC/UFG). Os dados foram coletados durante o mês de maio de 2020. Foram incluídos no estudo pessoas com idade maior ou igual a 18 anos, que tiveram indicação cirúrgica. Foram excluídos pacientes que tiveram cirurgias suspensas e remarcadas para outro mês e que não completaram a pesquisa por contato telefônico.

Para coleta dos dados da pesquisa foi utilizado o Formulário sociodemográfico e Instrumento de Satisfação do Paciente com bases em questionários existentes em literatura, adaptado. O formulário que avalia as variáveis sócio demográficas foi composto por 9 perguntas relacionadas ao próprio paciente, tais como: nome, data de nascimento, idade, endereço, estado civil, filhos, escolaridade, renda mensal, ocupação.

Para medir a satisfação do paciente o instrumento utilizado possui 3 atributos sendo admissão, atendimento ambulatorial e o centro cirúrgico, com um total de 20 subdomínios. A escala de medida é do tipo Likert, de 5 pontos, sendo muito insatisfeito (1 ponto); pouco insatisfeito (2 pontos); neutro/índiferente (3 pontos); pouco satisfeito (4 pontos); muito satisfeito (5 pontos) para cada atributo. Para cada questão há cinco possibilidades de resposta, considerando quanto maior a pontuação, mais alto o nível de satisfação com o atendimento recebido. Para análise dos dados foi considerado a pontuação de 1 e 2 pontos como insatisfeitos e a pontuação de 4 e 5 como satisfeitos.

A pesquisa foi composta por 2 etapas, entrevista e digitação em bancos de dados Excel®. A entrevista foi realizada após a admissão do paciente no bloco cirúrgico, seguindo as etapas: aceite do termo de consentimento livre e esclarecido pelo paciente ou responsável legal; coleta dos dados sócios demográficos, aplicação do instrumento de satisfação e ligação no pós-operatório mediato.

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa Médica, Humana e Animal do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás CEPMHA/HC/UFG. Todos os participantes consentiram com a pesquisa e foi garantido o anonimato. Demais aspectos éticos seguiram a Resolução CNS N° 466/12. (CAAE:09737519.9.0000.5078)

3 RESULTADO E DISCUSSÕES

Participaram do estudo 114 entrevistados, sendo analisado primeiramente as variáveis sociodemográficas conforme a tabela 1. A idade dos entrevistados variou entre 18 a 93 anos, com média de 59 anos com desvio padrão de 16 anos; 58% eram do gênero masculino; 48% dos respondentes eram casados e 43% possuíam o ensino fundamental incompleto. Quanto a ocupação 49% são aposentados e 50,9% recebem até 1 salário mínimo mensal.

No hospital do presente estudo as principais cirurgias realizadas durante o estudo foram: a facectomia que consiste na remoção da catarata, geralmente associada ao implante de uma lente intraocular, em substituição da lente ocular natural que se tornou opaca (cristalino)¹¹. A exérese de pterígio que é uma excisão cirúrgica que tem como objetivo atingir uma superfície ocular topograficamente regular, sendo o pterígio uma proliferação de tecido fibrovascular centrípeta, que avança da conjuntiva bulbar em direção ao centro da córnea.¹² A Cirurgia de glaucoma que é uma medida de prevenção e progressão da doença caracterizada por um grupo de condições relacionadas a danos ao nervo óptico e perda do campo visual, cujo principal fator de risco é o aumento da pressão ocular.¹³

Tabela 1. Características sociodemográficas dos pacientes submetidos ao procedimento cirúrgico oftalmológico no Centro de Referência Universidade Federal de Goiás (CEROF/HC/UFG).		
Variáveis Sociodemográficas	Frequência(n)	Percentual (%)
GÊNERO		
Masculino	48	42,1
Feminino	66	57,9
IDADE		
18 a 40 anos	19	16,
41 a 60 anos	35	30,
acima de 61 anos	60	52,
ESTADO CIVIL		
Solteiro	28	24,6
Casado	55	48,2
Viúvo	12	10,5
Divorciado	19	16,7
ESCOLARIDADE		
Fundamental Incompleto	49	43
Fundamental Completo	7	6,1
Médio Incompleto	4	3,5
Médio Completo	31	27,2
Superior Incompleto	6	5,3
Superior Completo	2	1,8
Sem Escolaridade	15	13,2

OCUPAÇÃO		
Desempregado	17	14,9
Trabalhando	24	21,1
Aposentado	56	49,1
Aposentado e trabalhando	1	0,9
Outros	16	14
RENDA MENSAL		
Não declarado	32	28
Até 1 Salário Mínimo	58	50,9
Entre 1 e 2 Salários	14	12,3
Maior que 2 Salários	10	8,8
RESIDÊNCIA		
Capital	75	65,8
Interior	38	33,3
Outro Estado	1	0,9

Fonte: Elaboração própria.

No atributo de admissão do paciente na Instituição Hospitalar, foi avaliado a satisfação dos usuários conforme o atendimento dos funcionários, as orientações recebidas na recepção e o tempo do atendimento. Considerando satisfeitos com este atendimento um percentual total de 93,43%, sendo 38,57% são do nível de escolaridade fundamental incompleto, e 56,22% são do sexo feminino.

No atendimento ambulatorial foram avaliados a satisfação do usuário sobre as informações, orientações gerais sobre a cirurgia e seu estado de saúde e a competência da equipe multiprofissional. O percentual de satisfação geral foi de 77,80%, sendo que 24,50% tem nível de escolaridade médio completo, e 26,02% são do sexo masculino.

Quanto as avaliações do centro cirúrgico foram consideradas os seguintes quesitos: tempo entre o agendamento e o dia da cirurgia, as orientações e informações recebidas nos períodos pré e pós-operatório. De modo geral a satisfação com este atributo foi de 89,33%. Dos pacientes satisfeitos apenas 1,62% possuem ensino superior completo e 12% não possuem nenhum grau de escolaridade e 61,04% são do sexo feminino.

A análise do resultado mostrou que entre os entrevistados que se dizem satisfeitos com o atendimento da admissão, do ambulatorial e centro cirúrgico, as mulheres apresentam 12% mais satisfeitas que os homens. Enquanto as pessoas de baixa escolaridade apresentaram maior nível de satisfação em todos os atributos considerados.

As análises das variáveis tais como período de espera para a consulta e tempo entre o agendamento e o dia da cirurgia foram as que os entrevistados mais se sentiram insatisfeitos com um percentual de 13,65%. Apesar da insatisfação com o período de espera para a consulta, eles se consideraram satisfeitos com a competência da equipe médica e de enfermagem.

4 CONCLUSÃO

O presente estudo investigou a satisfação dos pacientes que foram submetidos a cirurgias oftalmológicas, avaliando a qualidade dos serviços de saúde ofertado através da percepção do usuário. O nível de satisfação dos usuários foi de 91,07% com a assistência do serviço oftalmológico oferecido pela instituição hospitalar. A maioria dos usuários dos serviços oftalmológicos foram pessoas de idade acima de 61 anos, encontrado maiores chances de satisfação dos entrevistados do sexo feminino e particularmente em pessoas de baixa escolaridade. A idade avançada, ensino fundamental incompleto gerou mais chances de satisfação com relação à pesquisa.

A insatisfação da assistência oftalmológica foi associada ao tempo de espera para a consulta e o tempo entre o agendamento e o dia da cirurgia. A mensuração da satisfação é um instrumento importante para a administração e o planejamento, além de exercer um papel fundamental entre o prestador de serviços e o usuário, pois reflete no julgamento da qualidade dos cuidados prestados, devem considerar tais fatores no planejamento e execução de políticas de assistência à saúde ocular com o intuito de minimizar a insatisfação com os serviços oftalmológicos entre os usuários.

Afinal, os benefícios da realização de cirurgias de oftalmologia são indiscutíveis, como este estudo pode confirmar e ressaltar, com os índices de satisfação, em geral, compatíveis com os dados encontrados na literatura. Com este estudo pode-se observar que a baixa visual por diversas doenças oculares é um problema que pode ser resolvido na sua integridade pelo serviço público, que pode contratar profissionais especializados e montar uma equipe envolvida nesta finalidade.

Prestando uma assistência permanente, o serviço público juntamente com uma equipe especializada e capacitada, evitaria falhas na triagem dos pacientes, falhas nas descrições clínicas e cirúrgicas em prontuários e falhas na escolha da técnica cirúrgica, além de poder reduzir ainda mais o índice de complicações per e pós-operatórias, uma vez que melhorando o acesso da população a esta assistência, a resolução dos casos seria mais efetiva.

REFERÊNCIAS

1. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Cadernos temáticos do PSE – Saúde Ocular. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. Ministério da Educação, Secretaria de Educação Básica – Brasília: Ministério da Saúde, 2016.
2. Brasil. Ministério da Saúde. Saúde de A a Z. Doenças Oculares. Doenças Oculares: quais são, tratamento, diagnóstico e prevenção. [acesso em 15 de Dez 2019] Disponível em: <http://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/doencas-oculares>.
3. GARCIA, Neyfla. Ministério da Saúde reajusta recursos para procedimentos oftalmológicos; Ministério da saúde, 2017. [acesso em 07 set 2019] Disponível em <http://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/42172-ministerio-da-saude-reajusta-recursos-para-procedimentos-oftalmologicos>.
4. Molina KL, Moura GM. A satisfação dos pacientes segundo a forma de internação em hospital universitário. Acta Paul Enferm. 2016. [acesso em 13 nov 2019] Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/19820194201600004>.
5. Ferreira PHC et al. SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS QUANTO AOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM. Revista mineira de Enfermagem; 2016. [acesso em 30 nov 2019]. Disponível em: <http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/1111>.
6. MARTINHO et al. Escala da Satisfação com a decisão em saúde: instrumento adaptado e avaliado para língua portuguesa. Rev. bras. enferm., 2014, 67(6): 891-897. [acesso em 18 nov 2019]. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v67n6/0034-7167-reben-67-06-0891.pdf>.
7. SILVA, L.F.N., SILVA, M.A., Satisfação do paciente como estratégia de marketing hospitalar para conquistar clientes. Estudos. Goiânia, out-2014 v. 41, especial, p. 87-100. [acesso em 30 nov 2019]. Disponível em: <http://revistas.pucgoias.edu.br/index.php/estudos/article/viewFile/3810/2174>.
8. Martins AMEBL, Muniz AB, Silveira MF, Carreiro DL, Souza JGS, Ferreira EF. Avaliação da assistência oftalmológica na perspectiva dos usuários. Rev. Bras. Epidemiol. São Paulo: Abril/Junho 2016, 19(2). [acesso em 30 nov 2019]. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2016000200390.
9. Ferreira PHC, et al. Satisfação dos clientes externos quanto aos cuidados de enfermagem. Diamantina-MG. REME rev. min. enferm;20, 2016. [acesso em 30 nov 2019]. Disponível em: <https://www.reme.org.br/artigo/detalhes/1111>.
10. Bancer MG, Soares AMR, Soares LBG, Ambrosio PG, Madeira K. Avaliação do grau de satisfação de pacientes atendidos no serviço de medicina de uma clínica escola. Extremo Sul Catarinense – SC. Arquivos catarinenses de medicina. Julho/Setembro de 2018. 47(3):146-158. [acesso em 29 nov 2019]. Disponível em : <http://www.acm.org.br/acm/seer/index.php/arquivos/article/view/462/279>.

11. Santana TS, Àvila MP, Isaac DLC, Tobias GC, Paranaguá TTB. Impacto da facectomia na qualidade de vida de idosos atendidos em campanha assistencial de catarata. *Rev. Eletr. Enf.* [Internet]. 2017. [acesso em 28 nov 2019]; 19 a 35. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v19.39498>.
12. Boso PFM, Almeida FB, Garcia EL, Rohrbacher I. Análise da curvatura corneana após exérese de pterígio: o impacto do procedimento cirúrgico de forma objetiva em nossa prática. *Revista Brasileira de Oftalmologia*;2018. [acesso em 28 nov 2019]. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-72802018000200065.
13. Ottaiano JAA, Àvila MP, Umbelino CC, Taleb AC. *As Condições de Saúde Ocular no Brasil 2019*[livro online]. São Paulo: Conselho Regional de Medicina; 2019. [acesso em 29 nov 2019]. Disponível em: http://www.cbo.com.br/novo/publicacoes/condicoes_saude_ocular_brasil2019.pdf.
14. Inchauspe JAF, Moura GMSS. Satisfação do usuário com o atendimento: A visão da enfermagem. *Rev enferm UFPE on line.*, Recife, Maio de 2018; 12(5):1338-45. [acesso em 02 dez de 2019]. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/234855>.
15. Martins AMEBL, Muniz AB, Silveira MF, Carreiro DL, Souza JGS, Ferreira EF. Avaliação da assistência oftalmológica na perspectiva dos usuários. *Rev. bras. epidemiol.* São Paulo, 2016, april/june 19(2) [Acesso em 10 fev de 2020]. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1980-5497201600020015>.