



PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE O ATENDIMENTO RECEBIDO EM UM SERVIÇO DE INFORMAÇÃO REMOTA

Alan Henrique De Lazari¹; Maiara Cristina Pereira²; Caroline Aparecida do Amaral³; Catiúscia Rodrigues Guerreiro⁴; Beatriz Ferreira Martins⁵; Magda Lucia Felix de Oliveira⁶

RESUMO: O objetivo deste estudo é descrever as atividades de avaliação da satisfação de usuários que recebem informação via remota de um centro de informação e assistência toxicológica da região Noroeste do Paraná. Trata-se de um relato de experiência da aplicação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários atendidos por via telefônica, a partir do contato domiciliar com o Centro de Controle de Intoxicações do Hospital Universitário de Maringá - HUM. A entrevista por telefone, na investigação científica, é uma estratégia para a obtenção de dados que permite a comunicação interpessoal sem um encontro face-a-face. Estudos revelam que desde 1960 o emprego de entrevistas telefônicas vem aumentando, sobretudo para coleta de dados na área da Saúde. A satisfação dos usuários é um marcador fundamental para se estabelecer padrões de gerenciamento e qualidade do SUS, portanto avaliá-la constitui uma ferramenta que aproxima o cliente do serviço, mostrando suas necessidade e suas perspectivas em relação ao atendimento prestado. Inúmeros problemas do relacionamento entre usuários e serviços de saúde poderiam ser minimizados por meio de um atendimento humanizado e uma escuta qualificada.

PALAVRAS-CHAVE: Satisfação do Usuário; Telefone; Escuta; Centros de Controle de Intoxicações.

1 INTRODUÇÃO

A satisfação dos usuários é um marcador fundamental para se estabelecer padrões de gerenciamento e qualidade do SUS, portanto avaliá-la constitui uma ferramenta que aproxima o cliente do serviço, mostrando suas necessidade e suas perspectivas em relação ao atendimento prestado. Inúmeros problemas do relacionamento entre usuários e serviços de saúde poderiam ser minimizados por meio de um atendimento humanizado e uma escuta qualificada.

Frente a este contexto, na perspectiva que um centro de informação e assistência toxicológica não atende apenas usuários de serviços de saúde, é relevante entender e conhecer como os usuários que ligam de suas residências veem a assistência prestada por este, uma vez que estes não tem um mínimo de conhecimento prévio sobre o assunto. Isso se dá por estarmos pensando em usuários leigos, diferentemente dos serviços hospitalares, ao qual as condutas são transmitidas diretamente a um profissional experiente e com conhecimento científico, assim muito mais preparado para lidar com determinada situação.

A satisfação é uma avaliação pessoal, fundamentada em padrões subjetivos de ordem cognitiva e afetiva. O conhecimento do grau de satisfação contribui no direcionamento de ações que visam a melhoria dos serviços oferecidos e da relação entre usuários e profissionais de saúde. Nessa visão, o nível de satisfação do usuário pode ser entendido como ferramenta gerencial indispensável para o desenvolvimento de programas de qualidade. A compreensão da satisfação do usuário como sinônimo de qualidade tem sido relatada por diversos estudos e, em muitos outros, é tida como indicador essencial para avaliação da qualidade da assistência (YOUNG et al., 2000; MEZOMO, 1993).

Estudos de opinião/avaliação relacionados ao atendimento podem ser realizados nas instituições hospitalares principalmente com vistas às ações futuras de melhorias da qualidade do cuidado, ou também á otimização dos processos para redução de custos (TROCHIN, MELLEIRO; TAKAHASHI, 2005).

Acredita-se que a pesquisa de opinião ou diagnóstica pode servir para avaliar um processo em andamento, ou ainda, para iniciar um planejamento que promova melhorias e maior satisfação do usuário. Nessa perspectiva, avaliação dos serviços de saúde deve ser considerada como um processo de determinação do

¹ Mestrando em Enfermagem pelo Programa de Pós-graduação em Enfermagem *Stricto Sensu* pela Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá – PR. Bolsista Capes. alan.delazari@hotmail.com

² Acadêmica do Curso de Psicologia da Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá-PR. mah_892@hotmail.com

³ Acadêmica do Curso de Psicologia da Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá-PR. carolineapamaral@gmail.com

⁴ Psicóloga, vinculada ao Centro de Controle de Intoxicações do Hospital Universitário de Maringá. Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá-PR. catiუსciaguerreiro@hotmail.com

⁵ Doutoranda em Enfermagem pelo Programa de Pós-graduação em Enfermagem *Stricto Sensu* pela Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá – PR. biaferreira.martins@gmail.com

⁶ Doutora em Saúde Coletiva. Docente do Curso de Graduação e Pós-graduação em Enfermagem *Stricto Sensu* da Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá – PR. mlfoliveira@uem.br



alcance das metas e objetivos propostos pela instituição e também como fonte de subsídios para a tomada de decisão (TROCHIN; MELLEIRO; TAKAHASHI, 2005).

Assim o objetivo deste estudo é descrever as atividades de avaliação da satisfação de usuários que recebem informação via remota de um centro de informação e assistência toxicológica da região Noroeste do Paraná.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um relato de experiência da aplicação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários atendidos via remota pelo Centro de Controle de Intoxicações do Hospital Universitário de Maringá – HUM, um centro de informação e assistência toxicológica, vinculado à Universidade Estadual de Maringá, onde também são desenvolvidas atividades de ensino e pesquisa. Será descrito como se dá tal pesquisa e serão apresentadas considerações quanto à vivência das participantes, tendo em vista a importância da satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Centro de Controle de Intoxicações do Hospital Universitário Regional de Maringá - HUM, integrante do Sistema Nacional de Informações Tóxico-Farmacológicas (SINITOX) e da Rede Nacional de Informação e Assistência Toxicológica (RENACIAT), é um órgão de assessoria na área de urgências toxicológicas que fornece informações toxicológicas a profissionais da saúde e à população em geral, contribui para a vigilância epidemiológica das intoxicações (toxicovigilância) e desenvolve ações educativas e atividades científicas. Os indivíduos intoxicados são cadastrados no CCI/HUM por meio do preenchimento da ficha de notificação e de atendimento ou ficha de Ocorrência Toxicológica (OT), em modelo padronizado nacionalmente.

A ficha OT é o instrumento de registro dos casos de intoxicação no CCI/HUM, e fornece dados referentes ao paciente e ao acidente toxicológico, facilitando o acompanhamento dos casos notificados e a implementação de medidas de prevenção e de vigilância epidemiológica dos eventos. Nela estão registradas as informações de identificação do paciente, os dados do agente tóxico, da ocorrência e da circunstância da intoxicação, sobre o tratamento e evolução clínica do intoxicado, observações e/ou complicações do caso até a alta hospitalar ou desfecho clínico e principalmente o que nos é de interesse o local de identificação do solicitante.

Desde janeiro de 2015 é realizada a Pesquisa de Satisfação dos Usuários atendidos por via telefônica, a partir do contato domiciliar com o Centro de Controle de Intoxicações do Hospital Universitário de Maringá – HUM, a partir de dados de fonte documental de casos notificados pelo centro diretamente de suas residências.

São selecionados para participar da pesquisa todos os usuários que entraram em contato de sua residência, por via telefônica, com os plantonistas do centro – estudantes de pós-graduação em enfermagem e de graduação em enfermagem, medicina e biomedicina - para solicitar informações toxicológicas e cadastradas no período de janeiro a dezembro de 2015.

A satisfação das pessoas é investigada por via telefônica. A entrevista por telefone, na investigação científica, é uma estratégia para a obtenção de dados que permite a comunicação interpessoal sem um encontro face-a-face. Estudos revelam que desde os anos 60 o emprego de Entrevistas Telefônicas vem aumentando, sobretudo na coleta de dados da área de saúde. Uma possível explicação para o crescimento da popularidade deste tipo de entrevista, como método de investigação científica, seria o reflexo dos avanços tecnológicos e mudanças sociais que promoveram a aceitabilidade das telecomunicações no suporte aos serviços de saúde e demais serviços ofertados a sociedade (GONÇALO; BARROS, 2014).

Considerada alternativa razoável à entrevista face-a-face, a Entrevista Telefônica requer menor disponibilidade de recursos financeiros e infraestrutura, fato que amplia a possibilidade de abrangência principalmente nos estudos de larga escala. A entrevista telefônica apresenta vantagens, na medida em que oferece facilidade no acesso aos entrevistados mais longínquos, bem como oferece relativa rapidez e economia na coleta dos dados, proporcionando até mesmo um sentimento de conforto apresentado pelos entrevistados frente ao relativo anonimato promovido nesta interação (BURNARD, 1994).

São contactados usuários com idade superior a 18 anos, que atendam o telefone espontaneamente, independente do sexo, com vínculo domiciliar com o paciente egresso da intoxicação. No caso da pessoa não cumprir esses critérios, é solicitado para falar com quem possui vínculo, e para que indique alguém que esteja dentro dos critérios. São realizadas até três tentativas de contato, caso não seja obtido sucesso nas tentativas, este estará descartado.

Para tanto, é utilizado como instrumento um impresso específico para a coleta de dados denominado: Pesquisa de Satisfação do Usuário por Via Remota, o qual é composto de três partes: caracterização do respondente, questões de opinião e avaliação do usuário acerca do centro; e diário de pesquisa. As questões de opinião e avaliação são: Como você avalia o atendimento recebido- ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo? Que nota você daria ao Serviço, de zero a 10? Que palavra definiria o atendimento que recebeu? Você recomendaria o Serviço para parentes e amigos?



Após o estabelecimento dos casos, é realizado contato para verificar a satisfação do usuário quanto ao atendimento e orientação prestada pelo CCI, para analisar e reconhecer o caso. A pesquisa é realizada por graduandos de psicologia, psicóloga, e pós graduando em enfermagem, de segunda à sexta-feira entre 17h00min e 19h00min.

4 CONCLUSÃO

Embora tenha havido discussões na literatura sobre vantagens e desvantagens do uso de Entrevista Telefônica, há pouco debate sobre a compatibilidade deste tipo de entrevista com a pesquisa qualitativa em saúde.

O conhecimento da satisfação do usuário contribui no direcionamento de ações que visam à melhoria dos serviços oferecidos e da relação entre usuários e profissionais de saúde. Nesta perspectiva, avaliar a satisfação de usuários de um serviço de informação e assistência toxicológica - CIAT, que foram assistidos também via telefone residencial, é uma iniciativa inovadora, visto a atualidade e potencialidade de serviços de telessaúde.

REFERÊNCIAS

MEZOMO, J.C. Qualidade na relação hospital-paciente. **Hospital-Adm e Saúde**. v. 17, n. 1, p. 17-21, 1993.

TROCHIN, D.M.R, MELLEIRO, M.M, TAKAHASHI, R.T. **A qualidade e a avaliação dos serviços de saúde e de enfermagem**. In: Kurgant P, coordenadora. Gerenciamento em enfermagem. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2005. p. 75-88.

YOUNG, G.J, METERKO, M, DESAI, K.R. Patient Satisfaction with hospital care: effects of demographic institutional characteristics. **Med Care**. v. 38, n. 3, p. 325-34, 2000.