

III SEMANA DO CONHECIMENTO

Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo

Relato de Caso

A Percepção dos Usuários Quanto à Qualidade da Prestação dos Serviços de Saúde Pública: Caso do CAIS Vila Luiza no Município De Passo Fundo/RS.

AUTOR PRINCIPAL: Felipe Favreto Manfroi

CO-AUTORES: Lisiane Caroline Rodrigues Hermes

ORIENTADOR: Cassiana Maris Lima Cruz

UNIVERSIDADE: Universidade de Passo Fundo

INTRODUÇÃO

As ações de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada, constituindo o Sistema Único de Saúde (SUS), com atendimento integral e gratuito para a comunidade. Com isso, foi atribuída aos municípios a competência para a prestação dos serviços de saúde, tendo apoio técnico e financeiro da União e dos Estados para a execução das ações.

O objetivo dessa municipalização é permitir que os serviços públicos de saúde sejam desenvolvidos com base nas necessidades da população local, adequando-se da melhor maneira à sua realidade. Para manter a qualidade dos serviços, faz-se necessário realizar um diagnóstico de percepção dos usuários. Com isso, elaborou-se o presente estudo com o objetivo de comparar a expectativa dos usuários do SUS quanto aos serviços prestados com a qualidade percebida pelos mesmos, contribuindo para ajustes por parte dos gestores públicos, visando a qualificação do serviço. Para tanto, fez-se uso da escala SERVQUAL, instrumento de mensuração da qualidade em serviços.

DESENVOLVIMENTO:

O presente estudo foi realizado por meio de uma pesquisa quali-quantitativa, em que se buscou validar as variáveis identificadas no âmbito da prestação dos serviços de saúde pública, no Centro de Atenção Integrada de Saúde (CAIS) da Vila Luiza no município de Passo Fundo/RS. Na parte qualitativa, foram realizadas seis entrevistas em profundidade com pacientes que aguardavam por atendimento no CAIS, com o intuito de adequar a escala SERVQUAL para os serviços de saúde pública. Na

III SEMANA DO CONHECIMENTO

3 a 7 DE OUTUBRO
2016

seqüência, as questões foram formuladas e adequadas à escala, que buscou mensurar as expectativas e percepções dos pacientes do CAIS. Nesta etapa, o número de questionários aplicados foi calculado através da fórmula proposta por Barbetta (2004), que, utilizando a média de 2.800 atendimentos realizados mensalmente no CAIS, e admitindo-se uma margem de erro de 10%, definiu-se uma amostra de 93 questionários.

Em uma escala intervalar em que “1” significa “discordo totalmente” e “7” significa “concordo totalmente”, foram quantificadas as dimensões de qualidade em serviços propostas por Parasuraman et. al (1985), sendo elas: aspectos tangíveis, presteza, empatia, confiabilidade e segurança. Na primeira parte do questionário, as afirmações quantificaram as expectativas (E) dos pacientes quanto aos serviços prestados, e, na segunda parte, quantificaram a qualidade percebida (P). Por fim, a percepção de qualidade foi mensurada subtraindo-se a média das expectativas pela média das percepções (P-E).

Todas as dimensões de qualidade apresentaram resultados negativos, evidenciando que a expectativa dos pacientes quanto aos serviços prestados é muito maior do que a qualidade percebida pelos mesmos. Dentre as dimensões, a que apresentou a menor percepção negativa de qualidade foi “aspectos tangíveis”, que diz respeito às instalações físicas do local, com uma diferença média negativa entre expectativa e percepção de -1,12. Já a dimensão que apresentou maior disparidade entre expectativa e percepção foi “confiabilidade”, com uma média negativa de -1,63, o que evidencia que os pacientes não confiam que terão seus problemas de saúde resolvidos no CAIS, e não sentem a confiança necessária por parte dos profissionais de saúde.

A qualidade percebida pelos pacientes está diretamente relacionada com a qualificação e dedicação dos médicos, enfermeiras e atendentes, bem como com a importância de atender a população com simpatia e presteza, respeitando as dificuldades dos pacientes. Os itens com maior disparidade entre percepção e expectativa dos pacientes foram a falta de sensibilização para com seus problemas, a baixa confiabilidade passada pelo CAIS e o sentimento de não receberem atenção individualizada.

Outros aspectos críticos percebidos pela pesquisa foram a falta de atenção por parte das enfermeiras e atendentes e a percepção de que o atendimento médico poderia buscar conhecer melhor cada paciente. Também entende-se que a população espera que o CAIS ofereça mais especialidades médicas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Através das pesquisas aplicadas, foi possível avaliar e comparar as expectativas e percepções dos usuários dos serviços de saúde pública, permitindo visualizar as deficiências e falhas na prestação dos serviços e apontar suas possíveis causas e soluções. Evidenciou-se que a população espera melhorias na qualidade do serviço prestado, principalmente no que tange a confiabilidade e a empatia.

Universidade e comunidade
em transformação

3 a 7 DE OUTUBRO
DE 2016

III SEMANA DO CONHECIMENTO

REFERÊNCIAS

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às Ciências Sociais**. 5 ed. Florianópolis: UFSC, 2004.

PARASURAMAN, A. ZEITHAML, V. BERRY, L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n 1, 12-40. New York University, Spring, 1985.