



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA REGIÃO DA CAMPANHA

¹Marcio Jose Amaral Dias, ²Giuly Perdomo Medina, ³Alice Weycamp da Cruz Fernandes

A avaliação da satisfação de clientes como ferramenta de gestão já é consagrada no mercado. Métodos de pesquisa quantitativos e qualitativos são aplicados nos diversos segmentos do mercado, usando abordagens de busca ativa (pesquisa de satisfação) ou manifestação espontânea de clientes (ouvidoria ou SAC – serviço de atendimento ao cliente). Apesar destas duas abordagens serem praticamente complementares, neste presente estudo, daremos enfoque à busca ativa. Os estudos sobre satisfação ganharam destaque internacionalmente nos EUA e na Inglaterra na década de 1970, construídos com bases em pilares da qualidade e do paradigma do consumismo. No Brasil, os estudos desenvolveram-se na década de 1990 por conta do fortalecimento do controle social no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), contando com a participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação dos serviços. O interesse pela temática foi reforçado na área da saúde uma vez que estudos mostraram a correlação entre a satisfação do usuário e aspectos como continuidade do serviço de saúde, fornecimento de informações relevantes, adesão ao tratamento e propensão a melhor qualidade de vida. O objetivo do estudo foi avaliar o nível de satisfação do cliente hospitalizado no Hospital Universitário da cidade de Bagé/RS. Esta pesquisa procura avaliar a satisfação dos clientes a partir de uma amostra representativa e originalmente parte de questionário semiestruturado, usando perguntas com alternativas e perguntas abertas para melhor qualificar a análise por meio de métodos quantitativos e qualitativos. O formulário conta com 16 questões fechadas e 2 abertas. O paciente quando é recebido no Hospital ele recebe o formulário e sua alta só é efetivada mediante entrega do mesmo devidamente preenchido. A pesquisa encontra-se em andamento e os resultados parciais revelam, mediante o atendimento geral recebido (que inclui avaliação dos seguintes setores: recepção, enfermagem, assistência médica, fisioterapia, farmácia, nutrição, higiene e limpeza, acomodação e lavanderia) um percentual de 69,4% para “ótimo” atendimento, 27,7% para “bom” e 2,9% para “regular”. Considera-se que a pesquisa é de grande utilidade no campo da avaliação de serviços de saúde sendo, desta forma, importante procurar converter os conceitos em estratégias, critérios e padrões de medição contribuindo para a tomada de decisão e aprimoramento dos serviços prestados.

Palavras-chave: satisfação do cliente; pesquisa de satisfação; atendimento hospitalar.