

APLICAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS NA ATENÇÃO À SAÚDE COMO PONTE OBJETIVA NA SUBJETIVIDADE DA RELAÇÃO ENTRE O CIDADÃO-USUÁRIO E CIDADÃO-PROFISSIONAL

Maria Rosa Ceccato Colombrini¹
Cíntia Soares Tozzi
Rosana Fins Ramos
Sandra Mara Queiróz Costa
Cássia Regina Gabriel Machado
Rosângela De Fátima Soares De Almeida
Antonio Sundfeld Iaderozza

Resumo

A Política Nacional de Humanização (PNH) fundamenta a essencialidade do trabalho sendo a avaliação da satisfação do usuário uma ferramenta para desenvolver estratégias de gestão. Valorizou-se a Ouvidoria como “canal de escuta”, sendo o tempo de espera para ser atendido a maior demanda encaminhada à Ouvidoria. O estudo objetivou melhorias contínuas nos processos de trabalho do HD para assegurar qualidade e avaliar a percepção do usuário quanto ao horário de consulta. Estudo realizado no Hospital Dia/HC/UNICAMP. Aplicou-se o “Questionário de satisfação do usuário do Hospital Dia” de 01/06 a 30/09/2010 e de 02/04 a 30/06/2012. A técnica de pesquisa foi desk research. Avaliou-se seis pontos do atendimento: “tempo de espera das consultas”, “tempo de duração das consultas”, “acomodações”, “recepção”, “enfermagem”, “médicos”. As variáveis foram classificadas: “insatisfeito” (I), “satisfeito” (S), “muito satisfeito” (MS). Participaram da pesquisa em 2010, 378 (50,3%) usuários dos 748 adscritos ao HD e, em 2012, 362 (50%) dos 724 pacientes adscritos. Em 2010, 173 (45,8%) usuários classificaram como “insatisfatório” o “Tempo de espera das consultas”, 146 (38,6%) como “satisfatório”, 43 (11,4%) “muito satisfatório” e 16 (4,23%) “não respondeu”. Em 2012, houve significativa melhora dos resultados e o “Tempo de espera das consultas” manteve-se como fator de insatisfação para 106 (37%) usuários, 133 (46%) para “S”, 42 (15%) para “MS” e 9 (3,1%) “NR”. Os resultados reforçam o valor das políticas públicas como estímulo aos profissionais para melhorarem os processos de trabalho e aos usuários para serem ativos na construção do SUS com vínculo e humanização.

Palavras-chaves

Políticas Públicas. Qualidade. Hospital Dia

¹ E-mail:

IV SIMTEC — Centros de convenções — UNICAMP, Campinas, SP — 6 a 7 de novembro de 2012.
Tema central: “Conhecimento e experiência : reconhecendo fronteiras e construindo pontes”.