



**Tipo de trabalho:** RESUMO SIMPLES (MÁXIMO 2 PÁGINAS)

## **GESTÃO DA QUALIDADE DE UM HEMOCENTRO: A FERRAMENTA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO<sup>1</sup>**

**Marlon Rafael Schnorr<sup>2</sup>, Helanio Veras Rodrigues<sup>3</sup>, Ângelo Spolaor<sup>4</sup>,  
Carla Tatiana Dos Santos Coelho<sup>5</sup>, Anelise Levay<sup>6</sup>**

<sup>1</sup> Gestão da Qualidade de um Hemocentro: a Ferramenta da Pesquisa de Satisfação do Usuário

<sup>2</sup> Acadêmico de Medicina, Universidade Federal de Santa Maria

<sup>3</sup> Acadêmico de Medicina, Universidade Federal de Santa Maria

<sup>4</sup> Acadêmico de Medicina, Universidade Federal de Santa Maria

<sup>5</sup> Bióloga Especialista em Gestão de Hemocentros, Hemocentro Regional de Santa Maria

<sup>6</sup> Farmacêutica-Bioquímica, Mestre em Ciências Farmacêuticas, Doutora em Farmacologia, Hemocentro Regional de Santa Maria, Hospital Universitário de Santa Maria

### **Introdução**

No Brasil, os estudos de satisfação ganharam destaque a partir da segunda metade da década de 1990, com a promoção e o fortalecimento da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação. Satisfação é uma palavra que expressa o contentamento de um indivíduo com uma situação, serviço ou até mesmo com outros indivíduos. Assim sendo, as dimensões da satisfação são aspectos relativos aos serviços tais como acesso, qualidade, estrutura física e organizacional, atendimento recebido pelos profissionais, entre outros. A comunicação entre os profissionais de saúde e os usuários (clareza das informações, explicação sobre o diagnóstico e tratamento, esclarecimento de dúvidas e disponibilidade de contato em situações emergenciais) tem ganhado relativa importância, sendo privilegiada na mensuração da satisfação. Dessa forma, a realização de pesquisas tem trazido uma nova dimensão como instrumento de gestão, à medida que o conhecimento adquirido tem sido utilizado pelos gestores no monitoramento e avaliação dos serviços, programas e ações de capacitação e treinamento de profissionais de saúde. Logo, o principal desafio é a capacidade de incorporação dos resultados pela gestão. Diante disso, é notável a importância de transformar a pesquisa em saúde em pesquisa para a saúde, ou seja, direcionada às necessidades de saúde das pessoas e está é uma das atribuições da gestão da qualidade.

### **Objetivos**

Descrever a importância da pesquisa de satisfação do usuário de um Hemocentro para o gerenciamento e melhoria dos serviços.

### **Metodologia**

Levantamento retrospectivo descritivo de natureza explicativa. O período do estudo compreendeu de janeiro a dezembro de 2018. Os dados a cerca da pesquisa de satisfação de usuários foram coletados nos relatórios gerenciais de um Hemocentro Regional.



**Tipo de trabalho:** RESUMO SIMPLES (MÁXIMO 2 PÁGINAS)

### **Resultados**

No período o Hemocentro prestou atendimento a 10.781 usuários, sendo que  $10,52 \pm 7,03\%$  participaram mensalmente da pesquisa de satisfação. Do total 75 (0,69%) usuários fizeram reclamações ou sugestões e 37 (0,34%) fizeram elogios. O retorno quando solicitado era realizado pela diretora, bem como as questões levantadas pelos usuários eram registradas e utilizadas para incrementar o gerenciamento e melhorar a eficiência dos serviços. Na área da saúde, diversos autores têm destacado a importância e o papel da informação para as atividades de planejamento, execução, controle e avaliação da política de saúde, tanto em seus aspectos técnicos quanto gerencial. A utilização das informações permite a qualificação da gestão da qualidade. A inclusão do usuário na avaliação tem sido valorizada não apenas por constituir-se em um indicador sensível da qualidade do serviço prestado, mas por estar potencialmente relacionada à maior adequação no uso do serviço já que a forma mais eficaz de conceber o conceito de satisfação é considerar as expectativas e a percepção que os usuários têm dos serviços recebidos, vindo a permitir a melhoria do acesso e qualidade do atendimento prestado.

### **Conclusões**

A pesquisa de satisfação do usuário demonstra efetividade na gestão de qualidade do Hemocentro. É uma ferramenta que permite o planejamento de melhorias principalmente na capacitação e treinamento de funcionários.

Palavras-chave - bancos de sangue; gestão da qualidade total; avaliação em saúde; efetividade.

Agradecimentos: Hospital Universitário de Santa Maria