




Grau de satisfação dos usuários de um hospital universitário: a influência da presença de alunos

Level of satisfaction of users of a teaching hospital: the influence of the presence of students
Grado de satisfacción de los usuarios de un hospital universitario: la influencia de la presencia de alumnos

Como citar este artigo:

Silva FJCP, Meneguetti MG, Araújo TR, Andrade JS, Gabriel CS, Laus AM. Level of satisfaction of users of a teaching hospital: the influence of the presence of students. Rev Esc Enferm USP. 2019;53:e03498. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1980-220X2018023003498>

 Flávia Janólio Costacurta Pinto da Silva¹

 Mayra Gonçalves Meneguetti¹

 Thamiris Ricci de Araújo¹

 Joseilze Santos de Andrade^{1,2}

 Carmem Silva Gabriel³

 Ana Maria Laus³

¹ Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Ribeirão Preto, SP, Brasil.

² Universidade Federal de Sergipe, Aracaju, SE, Brasil.

³ Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto, SP, Brasil.

ABSTRACT

Objective: To evaluate the level of satisfaction of inpatients in a teaching hospital regarding the quality of the hospital service by comparing term and non-term time. **Methods:** Cross-sectional study carried out in three inpatient units with users from 18 to 80 years old who stayed in the hospital for at least 72 hours. An instrument for sociodemographic characterization and the SERVQUAL scale were applied to measure the level of satisfaction. Data collection occurred in two periods: term and non-term time. **Results:** Three hundred and five users of the service of both genders, with an average age of 46.2 years, were interviewed. Concerning the dimensions that make up the SERVQUAL scale, empathy was mentioned as the one with which the users attended to during term time expressed the greatest dissatisfaction ($p=0.01$). Regarding the service dimension, the level of satisfaction of the users was higher during term time ($p=0.01$). Tangibles, reliability, and assurance did not show differences when comparing the two examined periods. **Conclusion:** The users identified higher empathy and better service during term time, but similar perceptions were not reported for assurance and reliability.

DESCRIPTORS

Inpatients; Patient Satisfaction; Health Evaluation; Quality of Health Care; Quality Management.

Autor correspondente:

Flávia Janólio Costacurta Pinto da Silva
Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo
Av. Bandeirantes, s/n, Bairro Monte Alegre
CEP 14049-900 – Ribeirão Preto, SP, Brasil
fjanolio@gmail.com

Recebido: 26/06/2018
Aprovado: 17/01/2019

INTRODUÇÃO

A satisfação do paciente tem se tornado um importante indicador na avaliação da qualidade nos serviços de saúde⁽¹⁾ à medida que favorece a identificação do ponto de vista do usuário sobre os cuidados que recebe⁽²⁾. O desenvolvimento de sistemas avaliativos de satisfação torna-se imperativo, uma importante ferramenta para a gestão⁽³⁾.

“A primeira tentativa para operacionalizar o construto de satisfação do usuário foi o desenvolvimento de uma escala psicométrica das dimensões da qualidade, denominada *Service Quality*” (SERVQUAL).

Estudo desenvolvido em um hospital privado paulista aplicou a escala SERVQUAL em 288 pacientes e identificou que os atributos que causaram maior satisfação pertenciam às dimensões confiabilidade e garantia. Nas dimensões empatia e responsividade foram observados os menores níveis de satisfação⁽⁴⁾.

Outra investigação, conduzida em duas instituições hospitalares públicas de um município do interior de Minas Gerais com 228 pacientes cirúrgicos, observando apenas o domínio tangibilidade da escala SERVQUAL, evidenciou que os clientes estavam insatisfeitos, ou seja, os serviços não atenderam às expectativas dos participantes em relação aos objetos tangíveis⁽⁵⁾.

Pesquisa que utilizou o modelo SERVQUAL mostrou que ele também é adequado para a avaliação da satisfação dos usuários da Estratégia de Saúde da Família, pois dispõe de cinco dimensões abrangentes que englobam desde o atendimento individual até as instalações e estrutura física⁽⁶⁾.

Porém, devemos considerar na avaliação de satisfação que a percepção do paciente pode ser influenciada por diversos fatores, tais como: experiências anteriores de cuidados médicos recebidos e seu estado atual de saúde⁽⁷⁾.

Para outros autores, “a satisfação do usuário diz respeito à percepção subjetiva que o indivíduo tem do cuidado que recebe. Ademais, ele pode se relacionar com aspectos da infraestrutura material dos serviços (existência de equipamentos, medicamentos), com as amenidades (ventilação, conforto) e, também, com as representações do usuário sobre o processo saúde-doença”⁽⁸⁾.

Na mesma perspectiva, alguns autores descrevem que as características individuais, como idade, gênero, grau de escolaridade, ocupação e hospitalizações anteriores são fatores que podem impactar o grau de satisfação do paciente hospitalizado⁽⁹⁻¹⁰⁾.

“Poucos trabalhos foram desenvolvidos considerando a interação aluno-paciente e a possível influência desta relação na satisfação dos pacientes com os serviços de saúde”⁽¹¹⁾. O grau de satisfação dos usuários com a equipe geral e de saúde foi avaliado em outro estudo, no qual a “maioria dos usuários (61,3%) não percebeu a presença de alunos na equipe, contudo, daqueles que perceberam, houve boa satisfação (98,1%) em relação à atuação destes”⁽¹²⁾.

Outra pesquisa desenvolvida em instituição de ensino identificou que os pacientes internados estavam bastante satisfeitos com a presença dos alunos em seu atendimento⁽¹¹⁾,

e em outra investigação a presença dos estudantes em um centro de saúde não interferiu na satisfação dos pacientes com o serviço⁽¹³⁾.

Considerando que a literatura tem demonstrado que usuários satisfeitos tendem a aderir melhor ao tratamento prescrito e a continuar utilizando os serviços de saúde⁽¹⁴⁾ e que uma avaliação de desempenho pode influenciar a tomada de decisões, a justificativa da presente investigação é analisar se a presença de alunos direciona ações para a melhoria da qualidade do serviço prestado, influenciando o grau de satisfação do usuário. Como há poucos estudos de avaliação do grau de satisfação e ausência de investigações que buscam a associação do grau de satisfação segundo as dimensões propostas pela escala SERVQUAL na perspectiva da presença de alunos no ambiente de cuidados, esta pesquisa também teve por objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários internados em um Hospital Universitário (HU) quanto à qualidade do serviço hospitalar no período letivo *versus* período não letivo.

MÉTODO

TIPO DE ESTUDO

Estudo exploratório, transversal.

POPULAÇÃO

Foi realizado em um hospital universitário, terciário da região Nordeste do país. A população do estudo foi composta de todos os pacientes adultos internados, no período de coleta dos dados, nas unidades clínicas e cirúrgicas da instituição e que apresentaram condições clínicas favoráveis para responderem aos instrumentos. Foram adotados como critérios de inclusão: estar na faixa etária de 18 a 80 anos e permanecer internado por um período mínimo de 72 horas. A condição de alfabetização não foi considerada como limitadora para a inclusão, mas foram excluídos os pacientes incapazes de responder aos questionamentos por alterações do estado de consciência, desorientação no tempo e espaço e condições clínicas não favoráveis no momento da entrevista.

COLETA DE DADOS

O plano amostral adotado foi por Amostragem Estratificada com alocação proporcional por estratos, sendo cada estrato formado pela combinação de período (letivo ou não) e cada unidade de tratamento do HU, levando em consideração a demanda de atendimentos em cada período.

A escala SERVQUAL está estruturada em cinco dimensões⁽¹⁵⁾: Confiabilidade; Tangibilidade; Sensibilidade; Segurança e Empatia. Do resultado das análises dessas dimensões, verificou-se que existe um conjunto de discrepâncias-chave ou *gaps*. O *gap* é o resultado da diferença ou discrepância entre a expectativa do paciente e o desempenho efetivamente alcançado pelo serviço⁽¹⁶⁾.

O modelo dos cinco *gaps* ou lacunas demonstra a forma pela qual o paciente avalia a qualidade do serviço e como a instituição pode avaliar a qualidade do serviço prestado,

como: *gap* 1 – é a discrepância entre a expectativa do cliente e a percepção gerencial sobre essa expectativa; *gap* 2 – compreende a diferença entre a percepção da gerência e as especificações de qualidade do serviço; *gap* 3 – consiste na diferença entre as especificações de qualidade do serviço e o que realmente é fornecido ao cliente; *gap* 4 – corresponde à discrepância entre a prestação do serviço, do que realmente pode ser oferecido, e a promessa divulgada pelos meios de comunicação externa; *gap* 5 – é a diferença entre o serviço percebido e o serviço prestado, estabelecido em função dos quatro *gaps* anteriores⁽¹⁷⁾.

A escala SERVQUAL é composta de 44 questões afirmativas sobre a opinião do cliente. Destas, 22 são direcionadas às expectativas e 22 relacionadas ao julgamento do cliente sobre o serviço prestado. As afirmativas em cada seção (expectativa/julgamento) são seguidas de uma escala tipo Likert, na qual o cliente assinala seu grau de concordância ou discordância em uma escala de avaliação de cinco pontos, sendo que o número 1 corresponde à afirmativa “discordo totalmente” e o número 5 “concordo plenamente”⁽¹⁸⁾.

A aplicação do instrumento foi realizada em duas etapas. Na primeira, foram avaliadas as expectativas dos clientes, no momento da sua admissão; na segunda, foram verificadas as percepções, coleta realizada 72 horas após a sua admissão. Posteriormente, foi realizada a comparação entre os dois grupos de resultados (expectativas/percepções) obtendo-se a qualidade do serviço⁽¹⁹⁾.

O coeficiente foi obtido pela somatória das notas do desempenho percebido (percepções) menos as notas do desempenho ideal (expectativas), designando o *gap*, por exemplo: *gap* total, varia de -4 ($gap = P - E = 1 - 5 = -4$) até 4 ($gap = 5 - 1 = 4$), com média zero.

Foi considerado período letivo aquele em que havia alunos dos cursos de medicina e enfermagem para o atendimento dos pacientes. A coleta de dados foi realizada em período sequencial, sendo os primeiros 3 meses o período não letivo. Houve uma observância de estabilidade do quadro de profissionais durante os dois períodos. Para a comparação dos períodos letivo e não letivo, em relação às variáveis quantitativas, foi proposto o teste de Mann-Whitney para amostras independentes.

ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS

A fim de verificar a influência das variáveis, período de coleta, sexo, idade, escolaridade e histórico de internação no grau de satisfação dos usuários internados no HU, foi proposta a análise de covariância (ANCOVA), pertencente à classe dos modelos lineares generalizados, para cada dimensão da escala SERVQUAL e seu respectivo *gap*. Para a análise dos dados, utilizamos o *software* SAS® 9.

ASPECTOS ÉTICOS

Os preceitos éticos foram atendidos de acordo com a Resolução n. 466/12, do Conselho Nacional de Saúde, aprovado pelo parecer Consubstanciado do Comitê de Ética em Pesquisa da Instituição Coparticipante n. 36084/12.

Todos os participantes entrevistados assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

RESULTADOS

A amostra de usuários entrevistados no HU compreendida entre os períodos letivo e não letivo foi de 305 pessoas, destes, 156 (51,1%) pertenciam ao sexo feminino, 125 (41%) estavam na faixa etária de 41 a 60 anos e 177 (58,0%) declararam ter de 5 a 10 anos de estudo. Quanto à variável ocupação, 165 (54,1%) participantes não desenvolviam nenhum tipo de atividade econômica, 178 (58,4%), mantinham uma união estável, e 157 (51,5%) residiam na capital do estado.

A média de idade dos 305 participantes da pesquisa foi de 46,2 anos, com desvio-padrão (DP) de 15,9 anos, a média de estudo, em anos, foi de 8,0 e DP de 4,8 anos. Em relação à experiência prévia de internação hospitalar, 174 (57,0%) afirmaram ter vivenciado esta situação, destas, 66 (21,7%) ocorreram no HU.

Ao analisar as variáveis que interferiram no grau de satisfação dos usuários em cada uma das dimensões estudadas, pode-se observar na Tabela 1 que o grau de satisfação (*gap*) em relação à dimensão tangibilidade não sofre influência das variáveis analisadas nos dois períodos.

Tabela 1 – Estudo da análise de covariância da variável dependente *gap*/tangibilidade segundo as variáveis independentes, período letivo e não letivo, sexo, idade, escolaridade e histórico de internação dos 305 usuários internados no hospital universitário – Sergipe, SE, Brasil, 2017.

Variável	Coeficiente	Valor p	Intervalo de Confiança 95%		Efeito da variável valor p
Período					
Letivo	0,17				
Não Letivo	ref **	0,06	-0,01	0,34	0,06
Sexo					
Feminino	-0,02				
Masculino	ref **	0,74	-0,17	0,12	0,74
Idade					
18 a 40	0,01				
41 a 60	0,02				
61 ou +	ref **	0,92	-0,20	0,22	0,97
Escolaridade					
0 a 4	0,12				
5 a 10	-0,04				
11 a 16	ref **	0,72	-0,27	0,19	0,16
Internação					
Internação anterior	-0,04				
Internação no HU	ref **	0,66	-0,22	0,14	0,66

* p <0,05; ** variável de referência.

Em relação à dimensão confiabilidade, verifica-se a dependência da variável sexo e o grau de satisfação quanto ao serviço recebido. As mulheres apresentaram uma maior satisfação com o serviço oferecido, em detrimento dos homens ($p < 0,03$) (Tabela 2).

Tabela 2 – Estudo da análise de covariância da variável dependente *gap/confiabilidade* segundo as variáveis independentes, período letivo e não letivo, sexo, idade, escolaridade e histórico de internação dos 305 usuários internados no hospital universitário – Sergipe, SE, Brasil, 2017.

Variável	Coefficiente	Valor P	Intervalo de Confiança 95%	Efeito da variável valor p
Período				
Letivo	0,13			
Não Letivo	ref **	0,12	-0,03 0,29	0,12
Sexo				
Feminino	0,15			
Masculino	ref **	0,03*	0,02 0,29	0,03*
Idade				
18 a 40	-0,02	0,87	-0,21 0,18	
41 a 60	0,08	0,43	-0,11 0,27	0,45
61 ou +	ref **			
Escolaridade				
0 a 4	-0,08	0,52	-0,32 0,16	
5 a 10	-0,17	0,12	-0,39 0,05	0,22
11 a 16	ref **			
Internação				
Internação anterior	0,11			
Internação no HU	ref **	0,20	-0,06 0,28	0,20

* $p < 0,05$; ** variável de referência.

Na Tabela 3, verifica-se que houve dependência da dimensão atendimento em relação ao período de coleta de dados e sexo ($p < 0,01$). O grau de satisfação dos usuários foi maior no período letivo em relação ao não letivo, assim como foi maior no sexo feminino quando comparado ao masculino.

De acordo com a Tabela 4, pode-se verificar que houve dependência da variável escolaridade a dimensão segurança, mais especificamente, daqueles que declararam ter de 0 a 4 anos de estudo. Os usuários pertencentes a esse estrato declararam-se mais insatisfeitos com o serviço recebido em relação aos outros estratos.

Na análise de covariância do *gap* empatia, entre as demais variáveis independentes, observou-se a dependência apenas da variável período de coleta de dados. Os usuários atendidos no período letivo demonstraram-se mais insatisfeitos em relação ao período não letivo quanto a essa dimensão (Tabela 5).

Tabela 3 – Estudo da análise de covariância da variável dependente *gap/atendimento*, segundo as variáveis independentes, período letivo e não letivo, sexo, idade, escolaridade e histórico de internação dos 305 usuários internados no hospital universitário – Sergipe, SE, Brasil, 2017.

Variável	Coefficiente	Valor P	Intervalo de Confiança 95%	Efeito da variável valor p
Período				
Letivo	0,33			
Não Letivo	ref **	<0,01*	0,18 0,49	<0,01*
Sexo				
Feminino	0,18			
Masculino	ref **	<0,01*	0,05 0,31	<0,01*
Idade				
18 a 40	-0,17	0,07	-0,36 0,02	
41 a 60	-0,06	0,50	-0,25 0,12	0,14
61 ou +	ref **			
Escolaridade				
0 a 4	0,09	0,47	-0,15 0,32	
5 a 10	0,09	0,37	-0,11 0,30	0,67
11 a 16	ref **			
Internação				
Internação anterior	0,09			
Internação no HU	ref **	0,29	-0,07 0,25	0,29

* $p < 0,05$; ** variável de referência.

Tabela 4 – Estudo da análise de covariância da variável dependente *gap/segurança*, segundo as variáveis independentes, período letivo e não letivo, sexo, idade, escolaridade e histórico de internação dos 305 usuários internados no hospital universitário – Sergipe, SE, Brasil, 2017.

Variável	Coefficiente	Valor P	Intervalo de Confiança 95%	Efeito da variável valor p
Período				
Letivo	0,00			
Não Letivo	ref **	0,99	- 0,13 0,13	0,99
Sexo				
Feminino	0,05			
Masculino	ref **	0,40	-0,06 0,16	0,40
Idade				
18 a 40	- 0,04	0,59	- 0,20 0,12	
41 a 60	- 0,07	0,37	- 0,22 0,08	0,67
61 ou +	ref **			
Escolaridade				
0 a 4	- 0,26	<0,01*	- 0,46 - 0,07	
5 a 10	- 0,16	0,08	-0,33 0,02	0,03*
11 a 16	ref **			
Internação				
Internação anterior	- 0,01			
Internação no HU	ref **	0,85	- 0,15 0,12	0,85

* $p < 0,05$; ** variável de referência.

Tabela 5 – Estudo da análise de covariância da variável dependente *gap/empatia*, segundo as variáveis independentes período letivo e não letivo, sexo, idade, escolaridade e histórico de internação dos 305 usuários internados no hospital universitário – Sergipe, SE, Brasil, 2017.

Variável	Coefficiente	Valor P	Intervalo de Confiança 95%		Efeito da variável valor p
Período					
Letivo	-0,28	<0,01*	-0,46	-0,10	<0,01*
Não Letivo	ref **				
Sexo					
Feminino	-0,03	0,65	-0,18	0,11	0,65
Masculino	ref **				
Idade					
18 a 40	-0,14	0,22	-0,35	0,08	
41 a 60	-0,06	0,59	-0,27	0,15	0,42
61 ou +	ref **				
Escolaridade					
0 a 4	0,01	0,92	-0,25	0,28	
5 a 10	-0,03	0,83	-0,26	0,21	0,90
11 a 16	ref **				
Internação					
Internação anterior	0,07	0,45	-0,11	0,25	0,45
Internação no HU	ref **				

* p <0,05; ** variável de referência.

DISCUSSÃO

A associação dos resultados dos *gaps* das cinco dimensões pelos períodos de coleta de dados revelou uma diferença estatisticamente significativa apenas para as dimensões atendimento e empatia.

Em relação ao atendimento, os usuários internados se sentiram mais satisfeitos quanto a essa dimensão no período letivo.

Considerando que no período letivo existe a presença de residentes e acadêmicos dos vários cursos da área da saúde na instituição, pode-se inferir que os usuários do Hospital dirigiam a avaliação da dimensão atendimento à atenção dada por esses profissionais.

É possível que os usuários do Hospital não se sentiram acolhidos pelos profissionais da saúde que os atenderam, em especial no período não letivo, pela falta de interesse demonstrada em ajudá-los, acarretando uma avaliação negativa quanto a esse item.

Supõe-se que essa percepção dos usuários possa estar relacionada ao menor quantitativo de profissionais disponíveis para o atendimento de suas necessidades no período não letivo, visto que, no outro período, os acadêmicos da área da saúde cooperam com os profissionais da equipe

de trabalho da instituição no cuidado direto aos usuários, no atendimento das necessidades manifestadas por estes.

Essa suposição vai ao encontro da investigação que identificou que, dos “pacientes atendidos por acadêmicos de medicina, 74,4% consideraram excelentes os procedimentos realizados, em comparação com 17,9% dos pacientes atendidos por médico contratado. Há uma tendência natural de que o estudante tenha mais tempo para a realização dos procedimentos do que o profissional que responde por toda a unidade”⁽¹⁹⁾.

O desempenho profissional pode ser avaliado pelo usuário de acordo com as orientações dadas, bem como pela resolutividade das condutas, estando a satisfação geral do usuário dependente da sua relação com a equipe que o atende⁽²⁰⁾.

Estudo desenvolvido em hospital-escola no interior paulista identificou elevado grau de satisfação com a equipe geral “ao considerar a educação, respeito, atenção, confiança e interesse dos profissionais”⁽¹²⁾. Outra investigação, ao avaliar a qualidade do atendimento de saúde na presença de acadêmicos de medicina, identificou maior grau de satisfação, considerando que os estudantes, em geral, ao terem mais atenção na realização de procedimentos, fazem um exame físico mais minucioso, além de geralmente dispensarem maior tempo na realização de orientações aos pacientes⁽¹⁹⁾.

A intangibilidade dos serviços na assistência à saúde pode ser considerada um determinante da variação da expectativa e percepção dos usuários, já que a produção de uma dada ação está intrinsecamente ligada à existência de uma relação entre o usuário e o serviço⁽²¹⁾.

A “(in)satisfação dos pacientes com os profissionais da saúde, no período de formação acadêmica, pode ser reflexo desses profissionais priorizarem o desenvolvimento de suas habilidades técnicas com o intuito de oferecer o melhor cuidado, e acabam não valorizando alguns aspectos intrínsecos que o compõem, comprometendo em muitas vezes a visão dos pacientes quanto ao seu desempenho”⁽²²⁾.

Em relação à dimensão segurança, que trata do conhecimento e da cortesia dos funcionários e sua habilidade em transmitir confiança aos usuários do HU, é interessante notar a insegurança manifestada pelos pacientes que foram atendidos no período com maior concentração de acadêmicos. No período não letivo houve maior satisfação dos usuários nesta dimensão pelo reconhecimento da grande experiência técnica e profissional da equipe. Porém, não houve diferença estatística em relação a esta dimensão. Merecem destaque as narrativas de vários pacientes que expressaram sentimentos de ansiedade e insegurança vivenciados quando do atendimento realizado por acadêmicos, e mais particularmente nas situações em que eram submetidos a algum tipo de procedimento técnico, pela possibilidade de ocorrência de erros que ocasionassem algum prejuízo ao seu estado de saúde. A confiança que se tem nos serviços de saúde será obtida pelo paciente “quando ele conhece e experimenta os serviços e os relacionam com seus valores e experiências, atribuindo-lhes afinidades e aceitação”⁽⁴⁾.

Em relação à dimensão empatia, houve maior satisfação dos usuários no período não letivo. Percebe-se que a queixa principal registrada no período letivo foi a pouca percepção dos profissionais quanto às necessidades específicas de cada usuário, o que evidencia a dificuldade de esses futuros profissionais atuarem de forma humanizada.

Ressalta-se então, a necessidade de uma sensibilização e conscientização dos profissionais no sentido de compreenderem que o saber técnico deve estar alinhado ao cuidado ético, respeitoso e digno, além da valorização da importância do usuário para a instituição⁽²³⁾.

Uma das principais limitações da presente pesquisa reside no fato de ter sido realizada em um único centro, embora seja uma instituição hospitalar certificada como hospital de excelência e referência na região de saúde. Outro aspecto a ser considerado refere-se à realização de estudos de avaliação quanto à satisfação de pacientes que estão utilizando o sistema de saúde no momento, fato que pode mudar suas respostas pelo receio da influência no atendimento prestado pela equipe de saúde local.

Outro possível viés a ser mencionado é que os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), em sua maioria integrada por uma clientela socialmente desfavorecida, podem sentir-se já satisfeitos por terem conseguido obter o acesso ao atendimento em saúde e por este motivo realizarem avaliações mais positivas.

CONCLUSÃO

Conclui-se que o grau de satisfação dos usuários atendidos em hospital de ensino foi maior na dimensão atendimento no período letivo, porém menor na dimensão empatia. Nas dimensões tangibilidade, confiabilidade e segurança não houve diferença estatística entre os dois períodos, no entanto, na dimensão segurança alguns usuários relataram maior insegurança no período letivo. A satisfação constitui um valioso *feedback* para promover um processo de melhoria contínua nas instituições de saúde. Inúmeras variáveis podem influenciar esse grau de satisfação, e a inserção de acadêmicos nas instituições de saúde de ensino pode ser um fator a ser considerado na avaliação dos pacientes da qualidade dos serviços.

RESUMO

Objetivo: Avaliar o grau de satisfação dos usuários internados em um Hospital Universitário quanto à qualidade do serviço hospitalar no período letivo *versus* período não letivo. **Método:** Estudo transversal desenvolvido em três unidades de internação com pacientes de 18 a 80 anos, que permaneceram internados por um período mínimo de 72 horas. Aplicaram-se um instrumento para a caracterização sociodemográfica da população e a escala para mensurar o grau de satisfação (SERVQUAL). A coleta de dados ocorreu em dois momentos distintos, caracterizados como período letivo e período não letivo. **Resultados:** Foram entrevistados 305 usuários do serviço, de ambos os sexos, com média de idade de 46,2 anos. Em relação às dimensões que compõem a escala SERVQUAL, a empatia foi referida como a que os usuários atendidos no período letivo se demonstraram mais insatisfeitos ($p=0,01$). Quanto à dimensão atendimento, o grau de satisfação dos usuários foi maior no período letivo ($p=0,01$). No tocante à tangibilidade, confiabilidade e segurança não houve diferença entre os dois períodos. **Conclusão:** Os usuários identificam uma melhor empatia e atendimento durante o período letivo, porém tal percepção não se refletiu na segurança e confiabilidade em relação ao serviço.

DESCRITORES

Pacientes Internados; Satisfação do Paciente; Avaliação em Saúde; Qualidade da Assistência à Saúde; Gestão da Qualidade.

RESUMEN

Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados en un Hospital Universitario en cuanto a la calidad del servicio hospitalario en el período lectivo *versus* período no lectivo. **Método:** Estudio transversal desarrollado en tres unidades de estancia hospitalaria con paciente de 18 a 80 años, que permanecieron hospitalizados por un período mínimo de 72 horas. Se aplicaron un instrumento para la caracterización sociodemográfica de la población y la escala para medir el grado de satisfacción (SERVQUAL). La recolección de datos ocurrió en dos momentos distintos, caracterizados como período lectivo y período no lectivo. **Resultados:** Fueron entrevistados 305 usuarios del servicio, de ambos sexos, con promedio de edad de 46,2 años. Con relación a las dimensiones que componen la escala SERVQUAL, la empatía fue referida como la que los usuarios atendidos en el período lectivo se demostraron más insatisfechos ($p=0,01$). En cuanto a la dimensión de la atención, el grado de satisfacción de los usuarios fue mayor en el período lectivo ($p=0,01$). En lo que se refiere a la tangibilidad, confiabilidad y seguridad no hubo diferencia entre ambos períodos. **Conclusión:** Los usuarios identifican una mejor empatía y atención durante el período lectivo, sin embargo dicha percepción no se reflejó en la seguridad y confiabilidad con relación al servicio.

DESCRIPTORES

Pacientes Internos; Satisfacción del Paciente; Evaluación en Salud; Calidad de la Atención de Salud; Gestión de la Calidad.

REFERÊNCIAS

1. Gouveia GC, Souza WVS, Luna CF, Szwarcwald CL, Souza Júnior PRB. Satisfação dos usuários com a assistência de saúde no estado de Pernambuco, Brasil, 2005. Ciênc Saúde Coletiva [Internet]. 2011 [citado 2018 jun. 10];14(3):623-28. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v16n3/20.pdf>
2. Cheng WLS, Lai KY. Satisfaction Scale for Community Nursing: development and validation. J Adv Nurs. 2010;66(10):2331-40.
3. Cruz WBS, Melleiro MM. Assessment levels of the user's satisfaction in a private hospital. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2010 [cited 2018 June 10];44(1):147-53. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342010000100021&lng=en&nrm=iso&tlng=en

4. Pena MM, Melleiro MM. Degree of satisfaction of users of a private hospital. *Acta Paul Enferm* [Internet] 2012 [cited 2018 June 10];25(2):145-51. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002012000200007&lng=en&nrm=iso&tlng=en
5. Silva MPC, Duarte JMG, Costa NS, Tirones ASD, Simões ALA. Assessment of satisfaction among surgical clients of teaching hospitals: analysis of tangibility. *Cogitare Enferm*. 2017;22(2):e49122.
6. Sousa LRM, Mesquita RF, Matos FRN, Moura LKB, Moura MEB. Dimensão da satisfação dos usuários da Estratégia Saúde da Família. *Rev Port Invest Comport Social*. 2017;3(2):2-9.
7. Souza PC, Scatena JHG. Satisfação do usuário da assistência hospitalar no mix público-privado do SUS do Estado de Mato Grosso. *Rev Espaço Saúde*. 2014;15(3):30-41.
8. Vieira-da-Silva LM, Formigli VLA. Avaliação em saúde: limites e perspectivas. *Cad Saúde Pública*. 1994;10(1): 80-91.
9. Liu Y, Wang G. Inpatient satisfaction with nursing care and factors influencing satisfaction in a teaching hospital in China. *J Nurs Care Qual*. 2007;22(3):266-71.
10. Alhusban MA, Abualrub RF. Patient satisfaction with nursing care in Jordan. *J Nurs Manag*. 2009;17(6):749-58.
11. Jardim PCBV, Costa NGSC, Oliveira PC, Silva VN, Rabelo YS. O papel do aluno de graduação em Medicina no atendimento a pacientes de enfermarias de longa permanência de um hospital-escola. *Rev Bras Educ Med*. 2008;32(1):75-82.
12. Ricci NA, Wanderley FS, Oliveira MS, Rebelatto JR. O hospital-escola de São Carlos: análise do funcionamento por meio da satisfação dos usuários. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2011;16 Supl. 1:1125-34.
13. Simon SR, Peters AS, Christiansen CL, Fletcher RH. Effect of medical student teaching on patient satisfaction in a managed care setting. *J Gen Intern Med*. 2000;15(7):457-61.
14. Baron-Epel O, Dushenat M, Friedman N. Evaluation of the consumer model: relationship between patient's expectations, perception and satisfaction with care. *Int J Qual Health Care*. 2001;13(4):317-23.
15. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing*. 1988;64(1):12-40.
16. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *J Retailing*. 1991;4(67):420-45.
17. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *J Mark*. 1994;58(1):111-24.
18. Fitzsimmons JA, Fitzsimmons MJ. *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação*. 4ª ed. Porto Alegre: Bookman; 2005.
19. Rosso JA, Silva RM. Avaliação da qualidade do atendimento em unidades primárias de saúde: comparação de estruturas com e sem a presença de acadêmicos de medicina. *Arq Catarin Med*. 2006;35(2):47-55.
20. Ramos DD, Lima MADS. Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. *Cad Saúde Pública*. 2003;19(1):27-34.
21. Silva MT, Lancman S, Alonso CMC. Consequences of intangibility in the management of new mental health services. *Rev Saúde Pública*. 2009;43 Supl. 1:36-42.
22. Marques IR, Souza AR. Tecnologia e humanização em ambientes intensivos. *Rev Bras Enferm*. 2010;63(1):141-4.
23. Backes DS, Lunardi Filho WD, Lunardi VL. A construção de um processo interdisciplinar de humanização à luz de Freire. *Texto Contexto Enferm*. 2005;14(3):427-34.

