

Escala de Qualidade de Serviços de Saúde / Escola Paulista de Medicina (EQSS/EPM) aplicada à maternidade de um hospital universitário

Escala de Qualidade de Serviços de Saúde / Escola Paulista de Medicina (EQSS/EPM) applied to the maternity of a university hospital

Escala de Qualidade de Serviços de Saúde / Escola Paulista de Medicina (EQSS/EPM) aplicada a la maternidad de un hospital universitario

Recebido: 22/12/2023 | Revisado: 29/12/2023 | Aceitado: 29/12/2023 | Publicado: 30/12/2023

Gabriel Magalhães Francisco

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9343-6756>

Faculdade de Medicina da Universidade do Vale do Sapucaí, Brasil

E-mail: gabriel.medpa@hotmail.com

Silvania de Cássia Archangelo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3013-0354>

Faculdade de Medicina da Universidade do Vale do Sapucaí, Brasil

Hospital das Clínicas Samuel Libânio, Brasil

E-mail: svieiraarchangelo@gmail.com

Antônio Marcos Coldibelli Francisco

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8228-3379>

Hospital das Clínicas Samuel Libânio, Brasil

E-mail: endofert@uol.com.br

Resumo

Considerando a importância do conhecimento científico de agir como base para melhorias, o serviço de ginecologia e obstetrícia do Hospital das Clínicas Samuel Libânio se viu na necessidade de avaliar seus serviços de saúde, a fim de buscar melhorias a seus usuários. Para tal, foi utilizada a Escala da Qualidade de Serviços de Saúde/Escola Paulista de Medicina (EQSS/EPM), um instrumento validado, traduzido ao português e adaptado ao contexto social e cultural do Brasil. O questionário foi aplicado a 50 puérperas que atendiam aos critérios de inclusão. O instrumento contém 73 afirmações graduadas de 1 a 7 que correspondem desde "discordo totalmente" até "concordo totalmente". A média de corte considerada satisfatória foi estabelecida como de 80%. As perguntas são divididas em itens referentes à qualidade dos serviços oferecidos; à satisfação dos usuários; à qualidade das relações interpessoais; à qualidade técnica e do ambiente, dentre outros. Dos 16 grupos de itens, o que possuiu maior pontuação foi o relativo à "qualificação". O grupo com menor pontuação foi o grupo referente ao "relacionamento". Desta forma, sob a óptica da metodologia proposta na pesquisa, a maternidade do HCSL foi muito bem avaliada por seus usuários em todos os quesitos de pesquisa, exceto naquele que avalia a relação entre a equipe do serviço e seus usuários. Esses dados corroboram com tendências não raramente observadas em serviços de saúde, que prezam cada vez mais pelo avanço técnico e científico, em detrimento da valorização das relações humanas e da atenção à pessoa, e não apenas à enfermidade.

Palavras-chave: Satisfação do paciente; Garantia da qualidade dos cuidados de saúde; Maternidades hospitalares; Atenção primária à saúde; Integralidade em saúde.

Abstract

Considering the importance of scientific knowledge as a basis for improvement, the gynecology and obstetrics service of Hospital das Clínicas Samuel Libânio considered it necessary to evaluate its health services to seek improvements for its users. For this, the Escala da Qualidade de Serviços de Saúde/Escola Paulista de Medicina (EQSS/EPM) was used, a validated instrument, translated into Portuguese and adapted to the social and cultural context of Brazil. The questionnaire was applied to 50 postpartum women who met the inclusion criteria. The instrument contains 73 statements rated from 1 to 7 that range from "completely disagree" to "completely agree". The average cutoff considered satisfactory was established at 80%. The questions are divided into items relating to the quality of services offered; user satisfaction; the quality of interpersonal relationships; technical and environmental quality, among others. Out of the 16 groups of items, the one that received the highest score was the one related to "qualification". The group with the lowest score was the group referring to "relationship". Therefore, from the perspective of the proposed methodology, the HCSL maternity service received high ratings from its users in all survey questions, except for the relationship between the service team and its users. These data corroborate trends often observed in

health services, which increasingly value technical and scientific advances, to the detriment of valuing human relationships and care for the person, and not just the disease.

Keywords: Patient satisfaction; Quality assurance, health care; Maternity hospitals; Primary health care; Integrality in health.

Resumen

Considerando la importancia del conocimiento científico como base para mejoras, el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital das Clínicas Samuel Libânio consideró necesario evaluar sus servicios de salud para buscar mejoras para sus usuarios. Para eso, se utilizó la Escala da Qualidade de Serviços de Saúde/Escola Paulista de Medicina (EQSS/EPM), instrumento validado, traducido al portugués y adaptado al contexto social y cultural de Brasil. El cuestionario se aplicó a 50 puérperas que cumplieron con los criterios de inclusión. El instrumento contiene 73 afirmaciones calificadas del 1 al 7 que van desde “completamente en desacuerdo” hasta “completamente de acuerdo”. El corte promedio considerado satisfactorio se estableció en 80%. Las preguntas se dividen en ítems relacionados con la calidad de los servicios ofrecidos; la satisfacción del usuario, la calidad de las relaciones interpersonales, la calidad técnica y ambiental, entre otros. De los 16 grupos de ítems, el que obtuvo mayor puntuación fue el relacionado con la “calificación”. El grupo con menor puntaje fue el grupo referido a “relación”. Por lo tanto, por la perspectiva de la metodología propuesta, la maternidad del HCSL recibió altas calificaciones de sus usuarios en todas las preguntas de la encuesta, excepto en la relación entre el equipo del servicio y sus usuarios. Estos datos corroboran con tendencias frecuentemente observadas en los servicios de salud, que valoran cada vez más los avances técnicos y científicos, en detrimento de la valoración de las relaciones humanas y del cuidado de la persona, y no sólo de la enfermedad.

Palabras clave: Satisfacción del paciente; Garantía de la calidad de atención de salud; Maternidades hospitalares; Atención primaria de salud; Integralidad en salud.

1. Introdução

O primeiro passo a ser dado a fim de viabilizar e concretizar quaisquer desenvolvimentos é a busca pelo conhecimento. Estar ciente dos pontos fortes e fracos e das áreas mais eficazes de atuação e investimento de toda e qualquer instituição é base essencial para seu progresso. No caso de expansões físicas e de serviços hospitalares, uma pesquisa com seus consumidores, ou seja, com os pacientes, se torna necessária para a execução adequada do projeto. Para isso, ferramentas de pesquisa eficazes, traduzidas, confiáveis e validadas são indispensáveis para sua aplicação.

As constantes discussões entre autoridades da Prefeitura Municipal do município de Pouso Alegre e da Fundação de ensino superior do Vale do Sapucaí (FUVS), mantenedora do Hospital das Clínicas Samuel Libânio (HCSL) e da Universidade do Vale do Sapucaí (UNIVÁS), sobre ampliações e melhorias do Hospital das Clínicas Samuel Libânio (HCSL) mostram grande possibilidade de concretização de projetos discutidos. Essa possibilidade cria a crescente necessidade de revisão de seus serviços para melhor atender à crescente demanda pelos serviços do hospital. A expansão do HCSL, além de suprir sua superlotação, abrirá a possibilidade do aumento da população atendida, que atualmente é estimada em cerca de 3 milhões de pessoas, advindas de mais de 190 cidades de Minas Gerais. Por isso, esse estudo visa fazer o agrupamento em escala da qualidade dos serviços oferecidos no setor de maternidade do Hospital das Clínicas Samuel Libânio para que investimentos futuros que visem melhorar a qualidade desses serviços estejam mais embasados cientificamente. A pesquisa terá como base a Escala de Qualidade de serviço de Saúde/Escola Paulista de Medicina (EQSS/EPM), uma adaptação da *health service quality scale*.

A *health service quality scale* é uma escala hierárquica multidimensional, que mede a qualidade do serviço de saúde estudado, levando em conta a qualidade de suas relações interpessoais; sua qualidade técnica; a qualidade de seu ambiente e sua qualidade administrativa. É uma escala multidisciplinar, que abrange tanto conhecimentos da saúde, quanto conhecimentos de *marketing*. Diante da necessidade de um instrumento eficaz e válido na avaliação de qualidade dos serviços de saúde brasileiros, a *health service quality scale* foi traduzida ao português e adaptada culturalmente aos padrões brasileiros, com verificação de validade e de confiabilidade, (ROCHA *at al*, 2013). Assim, criou-se a Escala da Qualidade de Serviços de Saúde/Escola Paulista de Medicina (EQSS/EPM), instrumento traduzido ao português a adaptado ao contexto social e cultural

do Brasil para medir a qualidade de seus serviços de saúde. Este instrumento consta de 73 perguntas estruturadas que avalia a satisfação do cliente em 16 quesitos agrupados em 3 blocos distintos, sendo Bloco - 1 Qualidade do serviço; Bloco -2 Qualidade técnica; e Bloco - 3 Qualificação profissional. (Tabela 1)

Tabela 1 - Escala de Qualidade de Serviços de Saúde / Escola Paulista de Medicina (EQSS / EPM).

Escala da Qualidade de Serviços de Saúde / Escola Paulista de Medicina – EQSS/EPM.												
Nº: _____			DATA: ____/____/____									
a) Idade: _____ anos												
b) Gênero: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino												
c) Escolaridade:												
<input type="checkbox"/> Ensino fundamental (1º grau) incompleto												
<input type="checkbox"/> Ensino fundamental (1º grau) completo												
<input type="checkbox"/> Ensino médio (2º grau) incompleto												
<input type="checkbox"/> Ensino médio (2º grau) completo												
<input type="checkbox"/> Superior completo (universitário)												
<input type="checkbox"/> Pós-graduação												
d) Já esteve internado (a) para tratamento psiquiátrico?												
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO												
e) Qual cirurgia você fez? _____												
INSTRUÇÕES												
Nós precisamos saber qual a sua opinião sobre os vários serviços prestados pela ginecologia e obstetrícia.												
Não existe resposta certa ou errada.												
O importante é a sua opinião.												
Seu nome não vai aparecer.												
Para cada uma das frases escolha um número, conforme a legenda abaixo:												
Discordo	Indiferente				Concordo totalmente							
totalmente	(Neutro)											
1	2	3	4	5	6	7						
1.	A qualidade geral do serviço oferecido pelo Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é excelente.					1	2	3	4	5	6	7
2.	A qualidade do serviço oferecido no Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é impressionante.					1	2	3	4	5	6	7
3.	O serviço oferecido pelo Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é de alto padrão.					1	2	3	4	5	6	7
4.	Acho que o Serviço de Ginecologia e Obstetrícia oferece serviço de qualidade superior em todos os seus níveis.					1	2	3	4	5	6	7
5.	Minha impressão sobre o Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é muito positiva.					1	2	3	4	5	6	7
6.	Eu me sinto bem em vir ao Serviço de Ginecologia e Obstetrícia para meu tratamento.					1	2	3	4	5	6	7

7.	De forma geral, estou satisfeito com o Serviço de Ginecologia e Obstetrícia e com o tratamento que ele oferece.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Acredito que os resultados do meu tratamento são os melhores que podem ser alcançados.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Estou satisfeito que meu tratamento tenha produzido o melhor resultado possível.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Caso precisasse recomeçar o tratamento, eu escolheria este Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Recomendaria este Serviço de Ginecologia e Obstetrícia em qualquer restrição a outros pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
12.	Tenho feito comentários positivos sobre o Serviço de Ginecologia e Obstetrícia para a minha família e amigos.	1	2	3	4	5	6	7
13.	Pretendo continuar meu tratamento, ou receber o acompanhamento de que precisar, neste Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
14.	Não desejo mudar de Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
15.	Pretendo seguir as orientações médicas que me foram dadas no Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
16.	Eu estou feliz por fazer o meu tratamento neste Serviço de Ginecologia e Obstetrícia e não em outro local.	1	2	3	4	5	6	7
17.	O entrosamento que eu tenho com a equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é de alto padrão.	1	2	3	4	5	6	7
18.	O entrosamento que eu tenho com a equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é excelente.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Estou satisfeito com o entrosamento que tenho com a equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
20.	A qualidade do tratamento que recebo no Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é excelente.	1	2	3	4	5	6	7
21.	A assistência prestada pelo Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é de alto padrão.	1	2	3	4	5	6	7
22.	Estou bem impressionado com a assistência oferecida pelo Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
23.	Acho que o ambiente físico no Hospital Samuel Libânio / Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é excelente.	1	2	3	4	5	6	7
24.	Estou impressionado com a qualidade do ambiente físico do Hospital Samuel Libânio / Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
25.	O ambiente físico do Hospital Samuel Libânio / Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é de alto padrão.	1	2	3	4	5	6	7
26.	O sistema de administração do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é excelente.	1	2	3	4	5	6	7
27.	A administração do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é de alto padrão.	1	2	3	4	5	6	7
28.	Tenho confiança no sistema de administração do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7

29.	A equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia sempre ouve o que eu tenho a dizer.	1	2	3	4	5	6	7
30.	A equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia me trata como uma pessoa e não apenas como um número.	1	2	3	4	5	6	7
31.	Sinto que a equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia compreende as minhas necessidades.	1	2	3	4	5	6	7
32.	A equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia e preocupa com o meu bem-estar.	1	2	3	4	5	6	7
33.	Sempre recebo atenção personalizada por parte da equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
34.	Acho fácil conversar as coisas com a equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
35.	A equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia explica as coisas de forma que eu consigo entender.	1	2	3	4	5	6	7
36.	A equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia demonstra disposição para responder às minhas perguntas.	1	2	3	4	5	6	7
37.	Acredito que a equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia se preocupa comigo.	1	2	3	4	5	6	7
38.	Às vezes, a equipe e eu fazemos brincadeiras, rimos, ou falamos de coisas do dia-a-dia como bons amigos.	1	2	3	4	5	6	7
39.	A equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia e eu conversamos sobre outras coisas que estão acontecendo em nossas vidas, e não apenas sobre a minha condição de saúde.	1	2	3	4	5	6	7
40.	Desenvolvi um bom relacionamento com alguns funcionários do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
41.	Eu me sinto esperançoso por ter feito o tratamento no Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
42.	Ter frequentado o Serviço de Ginecologia e Obstetrícia aumentou as minhas chances de melhorar a minha saúde.	1	2	3	4	5	6	7
43.	Acredito que minha saúde futura irá melhorar em razão de frequentar o Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
44.	Acredito que valeu a pena fazer o tratamento no Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
45.	Saio do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia sentindo-me encorajado sobre o meu tratamento.	1	2	3	4	5	6	7
46.	Acredito que os resultados do meu tratamento serão os melhores possíveis.	1	2	3	4	5	6	7
47.	Pode-se confiar que a equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é bem treinada e qualificada.	1	2	3	4	5	6	7
48.	A equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia executa suas tarefas com competência.	1	2	3	4	5	6	7

49.	Acredito que a equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é altamente capacitada para seus trabalhos.	1	2	3	4	5	6	7
50.	Eu me sinto satisfeito em relação à qualidade dos cuidados dispensados a mim no Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
51.	O ambiente do Hospital Samuel Libânio / Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é agradável.	1	2	3	4	5	6	7
52.	Eu gosto da “sensação” do ambiente no Hospital Samuel Libânio / Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
53.	O Hospital Samuel Libânio / Serviço de Ginecologia e Obstetrícia tem um ambiente atraente.	1	2	3	4	5	6	7
54.	A temperatura no interior do Hospital Samuel Libânio / Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é agradável.	1	2	3	4	5	6	7
55.	O Hospital Samuel Libânio / Serviço de Ginecologia e Obstetrícia tem um cheiro agradável	1	2	3	4	5	6	7
56.	Os móveis do Hospital Samuel Libânio / Serviço de Ginecologia e Obstetrícia são confortáveis.	1	2	3	4	5	6	7
57.	Eu gosto do estilo visual do Hospital Samuel Libânio / Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
58.	O Hospital Samuel Libânio / Serviço de Ginecologia e Obstetrícia parece ser atraente.	1	2	3	4	5	6	7
59.	Gosto da decoração interior (ex.: estilo dos móveis) do Hospital Samuel Libânio / Serviço de Ginecologia e Obstetrícia.	1	2	3	4	5	6	7
60.	As cores utilizadas nas dependências do Hospital Samuel Libânio / Serviço de Ginecologia e Obstetrícia são atraentes.	1	2	3	4	5	6	7
61.	A iluminação no Hospital Samuel Libânio / Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é adequada para este tipo de ambiente.	1	2	3	4	5	6	7
62.	O projeto do espaço físico do Hospital Samuel Libânio / Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é acolhedor para o paciente.	1	2	3	4	5	6	7
63.	O tempo de espera no Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é o mínimo possível.	1	2	3	4	5	6	7
64.	Em geral, as consultas no Serviço de Ginecologia e Obstetrícia são atendidas no horário marcado.	1	2	3	4	5	6	7
65.	Os registros e a documentação do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia não apresentam erros (por exemplo, o sistema de tesouraria).	1	2	3	4	5	6	7
66.	O Serviço de Ginecologia e Obstetrícia trabalha bem com outros prestadores de serviço (por exemplo: patologia).	1	2	3	4	5	6	7

67.	Acredito que o Serviço de Ginecologia e Obstetrícia é bem administrado.	1	2	3	4	5	6	7
68.	Os procedimentos de registro de entrada no Serviço de Ginecologia e Obstetrícia são eficientes.	1	2	3	4	5	6	7
69.	Os procedimentos de saída (alta) do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia são eficientes.	1	2	3	4	5	6	7
70.	Os horários de funcionamento do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia atendem às minhas necessidades.	1	2	3	4	5	6	7
71.	O Serviço de Ginecologia e Obstetrícia frequentemente organiza grupos e programas de apoio para pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
72.	O Serviço de Ginecologia e Obstetrícia disponibiliza uma excelente variedade de serviços de apoio aos pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
73.	O Serviço de Ginecologia e Obstetrícia oferece aos pacientes serviços que vão além do tratamento médico.	1	2	3	4	5	6	7

Fonte: Autoria própria (2023).

A EQSS/EPM já foi utilizada como ferramenta de qualificação no HCSL. Na tese final de mestrado do doutor Bruno Alexandre Napoleão, a escala foi aplicada para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos às pacientes submetidas a cirurgias pelo serviço de ginecologia oncológica (Napoleão *at al*, 2016).

O serviço de ginecologia e obstetrícia do HCSL é composto por diversos setores além do de oncologia ginecológica, que já foi avaliado pelo EQSS/EPM. O próximo passo será avaliar a qualidade dos demais setores do serviço através da mesma ferramenta já utilizada previamente, a EQSS/EPM. Além disso, o conhecimento sobre a qualidade dos pontos de atuação é fundamental para que projetos futuros de expansão e melhoria sejam embasados em dados concretos e conhecidos. Contudo, esse estudo visa aplicar a EQSS/EPS no setor de maternidade do HCSL, que presta assistência integral a média de 50 nascimentos semanais. A pesquisa analisará a qualidade dos serviços desse setor em particular e possibilitará, assim, o conhecimento sobre os pontos de melhor investimento para poder aperfeiçoar o atendimento às pacientes. A aplicação da EQSS/EPM no setor de maternidade do serviço de ginecologia e obstetrícia do HCSL mostrará numericamente a qualidade do serviço prestado. Esse conhecimento possibilitará o investimento mais maduro e ciente para o aperfeiçoamento futuro dos serviços do hospital. Assim, em suma, o presente estudo tem como objetivo conhecer a qualidade do setor de maternidade do serviço ginecologia e obstetrícia do HCSL, de forma a embasar cientificamente e nortear futuras aplicações práticas no serviço.

2. Metodologia

Trata-se de um estudo primário, individual, observacional e transversal (Estrela, C. (2018). Metodologia Científica: Ciência, Ensino, Pesquisa. Editora Artes Médicas) que foi realizado em centro único no setor de maternidade dos serviços ginecológicos do Hospital das Clínicas Samuel Libânio.

Todos os procedimentos da pesquisa respeitaram as determinações da CNS nº466/2012 e foram devidamente aprovados pelo Comitê de Ética em Pesquisa, para pesquisas que envolvam seres humanos.

Às pacientes eleitas candidatas à amostragem, foram explicados os objetivos, a metodologia, riscos e benefícios; verificado sua correspondência aos critérios de inclusão ou de exclusão. Além disso, foram também orientadas quanto a seus direitos perante uma pesquisa que envolva seres humanos. Feito isso, o pesquisador solicitou a leitura e, caso a participante

estivesse de acordo com o exposto, a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, indispensável para a realização do estudo.

A EQSS/EPM foi aplicada pelo aluno pesquisador no período de fevereiro a maio de 2018, às pacientes internadas na maternidade. O questionário foi lido às pacientes em ambiente que respeitasse sua privacidade. A ferramenta foi aplicada em 50 puérperas que atendiam aos critérios de inclusão, sendo composto de 73 afirmações, divididas em 16 grupos que são dispostos em 3 blocos. A graduação possui notas de 1 a 7, que correspondem desde "discordo totalmente" até "concordo totalmente. A média de corte considerada satisfatória foi estabelecida como de 80%, ou seja, média superior a 5,6 dos 7 pontos máximos. O primeiro bloco é composto por 16 itens. Os quatro primeiros avaliam a qualidade atribuída ao serviço, os cinco seguintes a satisfação com o serviço e os sete itens da sequência, as intenções comportamentais. O segundo bloco, composto por 12 itens, envolvem quatro dimensões: qualidade das relações interpessoais, qualidade técnica, qualidade do ambiente e qualidade administrativa. O terceiro bloco abrange nove subdimensões: interação, relacionamento, resultado, qualificação, ambiente, estética e funcionalidade, pontualidade, operação e apoio (ROCHA et al., 2013; DAGGER et al., 2007). Os dados coletados serão compilados e tabulados no Microsoft Excel 2016, e serão subordinados a uma análise estatística descritiva.

Quanto aos critérios de não inclusão e exclusão, não serão incluídas na amostra as pacientes que não assinarem o TCLE; as pacientes analfabetas, menores de 18 anos ou que tenham sido previamente internadas por razões psicológicas. Serão excluídas da amostra as pacientes que não responderam corretamente ao questionário aplicado no estudo.

3. Resultados e Discussão

A seguir, a Tabela 2 apresenta os quesitos da Escala de Qualidade de Serviços de Saúde, bem como suas respectivas pontuações: a obtida e a desejada.

Tabela 2 - Pontuação total por quesitos, da Escala de Qualidade de Serviços de Saúde.

Quesito	Pontuação		
	Obtida	Pontuação Desejada	
Bloco 1	Qualidade atribuída ao serviço	95	80,0
	Satisfação com o serviço	96,46	80,0
	Intenções de lealdade ao serviço	97,27	80,0
	Qualidade das relações interpessoais	88	80,0
Bloco 2	Qualidade técnica	93	80,0
	Qualidade ambiente	84,29	80,0
	Qualidade administrativa	96,1	80,0
	Interação	94	80,0
	Relacionamentos	81	80,0
	Resultado	96	80,0
Bloco 3	Qualificação	97,43	80,0
	Ambiente	89	80,0
	Estética e funcionalidade	91	80,0
	Pontualidade	93	80,0
	Operação	96	80,0
	Apoio	86	80,0

Fonte: Autoria própria (2023).

O primeiro bloco foi o que possuiu maior média geral (6,745), seguido do terceiro (6,472) e então do segundo (6,33). Todos os três blocos avaliados (Qualidade do serviço; Qualidade técnica; e Qualificação) permaneceram acima da linha de corte adotada como avaliação positiva, acima de 80. Todos os 16 quesitos obtiveram avaliação positiva (acima de 80). Dos 16 quesitos, o que possuiu maior pontuação foi o relativo à “qualificação”, com média de 6,82. O quesito com menor pontuação foi o grupo referente ao “relacionamento”, com média de 5,58. Apesar disto, o quesito permaneceu com avaliação positiva (acima de 80). Das afirmações que compõe o quesito “relacionamento”, duas de três perguntas não obtiveram a média esperada de 80%, sendo as afirmações 38 e 39. Estas duas afirmações referem-se a relacionamento mais pessoal e íntimo entre paciente e equipe (38- Às vezes, a equipe e eu fazemos brincadeiras, rimos, ou falamos de coisas do dia a dia como bons amigos; 39- A equipe do Serviço de Ginecologia e Obstetrícia e eu conversamos sobre outras coisas que estão acontecendo em nossas vidas, e não apenas sobre a minha condição de saúde). Talvez as características próprias desta maternidade possam estar relacionadas com o resultado avaliado como relacionamento mais formal. Trata-se de uma maternidade que muitas vezes não esteve presente durante o acompanhamento pré-natal, onde o primeiro contato se deu durante a assistência ao parto, quando muitas vezes a parturiente encontra-se em situação de fragilidade ou vulnerabilidade, não tendo tempo adequado para familiarização com o local e o processo, de modo a se sentir acolhida e pertencente.

4. Conclusão

A maternidade do HCSL foi muito bem avaliada por seus usuários em todos os quesitos de pesquisa, exceto no que avalia a relação entre a equipe do serviço e seus usuários. Esses dados corroboram com tendências não raramente observadas em serviços de saúde, principalmente aqueles que compõem a atenção secundária e terciária, que prezam cada vez mais pelo avanço técnico e científico, em detrimento da valorização das relações humanas e da atenção à pessoa, e não apenas à enfermidade.

A partir dos resultados do estudo, pôde ser observado no objeto avaliado o que empiricamente se estende a diversos serviços hospitalares e especializados de saúde: tendências que prezam cada vez mais pelo avanço técnico e científico, em detrimento da valorização das relações humanas e da atenção à pessoa. A atenção integral à saúde, e não somente aos cuidados assistenciais, passou a ser um direito de todos os brasileiros, desde a gestação e por toda a vida, com foco na saúde com qualidade de vida. Vale ressaltar que a integralidade, princípio que considera as pessoas como um todo, atendendo a todas as suas necessidades; além de atributo essencial da atenção primária à saúde, é, antes de tudo, um princípio ético doutrinário que compõe o Sistema Único de Saúde, devendo, assim, se fazer vigente e ser assegurada em todos os níveis de atenção à saúde. No entanto, para tal, os profissionais que constituem as equipes de saúde devem ser adequadamente capacitados, de forma a oferecer um serviço de maior qualidade, o que foi apontado como necessário pelo presente estudo.

Desta forma, pode-se concluir que o setor avaliado no estudo se beneficiaria de investimentos voltados ao aprimoramento das relações humanas e ao acolhimento oferecido aos pacientes, de forma a oferecer não apenas atendimento de qualidade tecno-científica, o que se confirmou presente pela pesquisa, mas também um acolhimento integral à saúde, como preconiza a Lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990. Ao tomar iniciativas e dispensar recursos que objetivem o proposto, investir-se-ia no compromisso com a satisfação dos usuários, bem como com a garantia de acesso a um serviço de saúde de qualidade, mas que também ofereça uma atenção integral aos pacientes; respeitando, assim, os princípios éticos e doutrinários da Lei Orgânica de Saúde, que delinea e organiza o funcionamento do artigo 196 da Constituição federal brasileira de 1988, que, por sua vez, configura a saúde como direito de todos e dever do Estado.

Apesar de 2 das 73 perguntas presentes no questionário não terem obtido a nota esperada de 80%, a avaliação da Maternidade do HCSL foi positiva na percepção das parturientes assistidas. No entanto, como determinado nos objetivos do

estudo, utilizaremos os pontos mais mal avaliados como norteadores de melhores. O instrumento sinalizou o relacionamento entre as pacientes e a equipe profissional como um ponto passível de ser melhorado. Visto isso, além da adoção de medidas de capacitação profissional da equipe, a proposta a ser sugerida seria inserir um primeiro contato, ainda durante o pré-natal, das gestantes com o ambiente e com a equipe que lhe prestará assistência no momento do parto, possibilitando, assim, maior familiarização com o processo, ambiente e equipe assistencial.

Referências

- Bleicher, L., & Bleicher, T. Esse tal de SUS. *Saúde para todos*, já. 15-40.
- Caprara, A. e F. & Silva, A. L. (1999). A Relação paciente-médico: para uma humanização da prática médica. *Cadernos de Saúde Pública*. 15 (3), 647-54. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X1999000300023>. ISSN 1678-4464. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X1999000300023>.
- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. (1998). Brasília.
- Dagger, T. S., Sweeney, J. C., & Johnson, L. W. (2007). A Hierarchical Model of Health Service Quality. *J Serv Res*, 10 (2), 123-142.
- Estrela, C. (2018). Metodologia Científica: Ciência, Ensino, Pesquisa. Editora Artes Médicas.
- Federação Brasileira de Hospitais (2023): Indicadores de saúde. <http://institucional.fbh.com.br/category/indicadores-de-saude/>.
- Freitas, F. G., Viana, M. L., Medeiros, A. M. de B., & Oliveira, R. C. (2022). Relação médico-paciente: a importância de um atendimento humanizado. *Brazilian Journal of Health Review*. 5 (6), 25301–25310. <https://doi.org/10.34119/bjhrv5n6-268>
- Gomes, A. M. de A., et al. (2012). Relação médico-paciente: entre o desejável e o possível na atenção primária à saúde. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*. 22 (3), 1101-1119. <https://doi.org/10.1590/S0103-73312012000300014>
- Hospital Das Clínicas Samuel Libânio. Desapropriação do Campo da Lema e ampliação do Hospital Samuel Libânio são temas de reunião. http://www.hcsl.edu.br/Noticias_Intranet/0000004548.asp
- Hospital Das Clínicas Samuel Libânio. Quem somos. <http://www.hcsl.edu.br/menu/quemsomos.asp>
- Machado, F. de A., Venturini, R. R., Manzan, A. L. A., & Silva, G. R. (2015). Relação do paciente com o serviço em Unidades Básicas de Saúde sob a óptica dos médicos e dos pacientes. *Revista Brasileira De Medicina De Família E Comunidade*. 10 (37), 1–11. [https://doi.org/10.5712/rbmf10\(37\)773](https://doi.org/10.5712/rbmf10(37)773)
- Ministério da Saúde. Sistema Único de Saúde. <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sus#:~:text=Integralidade%3A%20este%20princ%C3%ADpio%20considera%20as,o%20tratamento%20e%20a%20reabilita%C3%A7%C3%A3o.>
- Napoleão, B. A. (2016). *Escala de Qualidade de Serviços de Saúde aplicada a pacientes do serviço de ginecologia oncológica em hospital universitário*. Trabalho Final do Mestrado Profissional, apresentado à Universidade do Vale do Sapucaí, para obtenção do título de Mestre em Ciências aplicadas à saúde.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future-research. *J Market*. 49: 41-50.
- Portela, G. Z. (2017). Atenção Primária à Saúde: um ensaio sobre conceitos aplicados aos estudos nacionais. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*. 27 (2), 255-276. <https://doi.org/10.1590/S0103-73312017000200005>. ISSN 1809-4481.
- Rocha, L., Veiga, D., Oliveira, P. R., et al. (2013). Health service quality scale: Brazilian Portuguese translation, reliability and validity. *BMC Health Serv Res*. 13, 24. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-13-24>
- Romley, J. A., & Goldman, D. (2010). How costly is hospital quality? A revealed-preference approach. http://wwwbcf.usc.edu/~romley/How_Costly_Is_Hospital_Quality_Oct_2010.pdf
- Salmeron, S. R. F., et al. (2021). Aplicação do método clínico centrado na pessoa (MCCP) na abordagem de crise conversiva em adolescente residente em Sinop-MT: relato de caso. *Brazilian Journal of Health Review*. 4 (3), 10270–10278. <https://doi.org/10.34119/bjhrv4n3-054>
- Santos, N. S. (2004). Tese apresentada no Curso de Pós-graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Componentes e atributos que configuram a qualidade na relação médico-paciente.
- Selegim, M. R. (2010). Avaliação de usuários sobre a qualidade dos serviços de um pronto socorro. *Rev Rene*. 11 (3), 122-131.
- Silva, K. (2015). Gestão da qualidade total nos serviços de saúde: modelo gerencial em desenvolvimento. *Gestão e Saúde*. 6 (1), 617-632.
- Sofaer, S., & Firminger, K. (2005). Patient perceptions of the quality of health services. *Annu Rev Publ Health*. 26*, 513-559. <https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.25.050503.153958>
- Trindade, T. G., & Batista, S. R. (2016). Medicina de Família e Comunidade: agora mais do que nunca!. *Ciência & Saúde Coletiva*. 21 (09), 2667-2669. <https://doi.org/10.1590/1413-81232015219.18862016>
- Ware, J. E., Snyder, M. K., Wright, W. R., & Davies, A. R. (1983). Defining and measuring patient satisfaction with medical care.. *Eval Program Plann*. 6, 247-263. [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90005-8](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90005-8)