

Satisfação de Usuários com Informação Toxicológica por Via Remota

Área Temática: Saúde

Lisa Bruna Saraiva de Carvalho¹, Magda Lúcia Félix de Oliveira², Márcia Regina Jupi Guedes³

¹ Aluna do curso de Enfermagem- UEM, bolsista extensão PIBIS/FA, contato: saraivadecarvalholisa@gmail.com

² Docente, Departamento de Enfermagem – DEN/UEM, contato: mlfoliveira@uem.br,

³ Enfermeira, Centro de Controle de Intoxicações do HUM, contato: mrjupi@yahoo.com.br

Resumo. *O objetivo é descrever as atividades de avaliação da satisfação de usuários que recebem informação via remota de um centro de informação e assistência toxicológica da região Noroeste do Paraná, realizadas no projeto de extensão universitária Jovens Acolhedores: Pesquisa de satisfação do usuário do Hospital Universitário de Maringá. Estudo descritivo, com coleta de dados por via telefônica. Foi realizado contato com famílias que solicitaram informações toxicológicas ao Centro no ano de 2018, por meio de um roteiro de entrevista aberta. A maioria das famílias classificou o serviço como ótimo ou bom, indicando-o como nota 10, avaliaram-no por meio de palavras positivas, e 100% dos entrevistados o recomendariam a familiares e amigos. Conclui-se que o Centro representa um órgão confiável e útil à população.*

Palavras-chave: *Satisfação do Usuário – Assistência telefônica – Centro de Controle de Intoxicações.*

1. Introdução

Um meio para o controle social e dimensionamento da qualidade das instituições de saúde do Sistema único de Saúde – SUS é a avaliação da satisfação dos usuários, visto que a mesma somente representa valor quando o usuário é considerado no processo avaliativo. O conhecimento do grau de satisfação contribui no direcionamento de ações que visam a melhoria dos serviços oferecidos, pois proporciona um canal de acesso da população para demonstrar o que ela realmente pensa dos mesmos, favorecendo para a prática de acolhimento de seus usuários, bem como da relação entre usuários e profissionais de saúde (BRASIL, 2010).

A satisfação dos usuários é um marcador fundamental para se estabelecer padrões de gerenciamento e qualidade do SUS, portanto avaliá-la constitui uma ferramenta que aproxima o cliente do serviço, mostrando suas necessidades e suas perspectivas em relação ao atendimento prestado. Inúmeros problemas de relacionamento entre usuários e serviços de saúde poderiam ser minimizados por meio de um atendimento humanizado e uma escuta qualificada (BRASIL, 2010).

O Centro de Controle de Intoxicações do Hospital Universitário Regional de Maringá – CCI/HUM, integrante da Rede Nacional de Informação e Assistência Toxicológica, é um órgão de assessoria na área de urgências toxicológicas com a finalidade de prestar atendimento presencial e remoto/telessaúde ao paciente intoxicado em qualquer nível de complexidade, bem como a realização de análises toxicológicas de urgência e de rotina para diagnóstico e monitoramento das intoxicações. Fornece informações toxicológicas, nos sistemas presencial e virtual, aos profissionais da saúde e à população leiga.

Os indivíduos intoxicados são cadastrados no CCI/HUM por meio de preenchimento da ficha de notificação e de atendimento ou ficha de Ocorrência Toxicológica – OT. A ficha da OT é um instrumento de registro dos casos e de dados referentes ao paciente e ao acidente toxicológico, tais como ocorrência e circunstância da intoxicação, tratamento e evolução clínica do intoxicado, observações/complicações do caso até a alta hospitalar ou desfecho clínico, e a identificação do solicitante de informação toxicológica.

Estudos de opinião/avaliação relacionados ao atendimento podem ser realizados nas instituições hospitalares principalmente com vistas às ações futuras de melhorias da qualidade do cuidado, visto que enfoca a humanização do usuário como parte da qualidade do atendimento, o que contribui para a reorganização dos serviços e renovação das práticas de saúde. (FRANÇA et al., 2016). Nesta perspectiva, avaliar a satisfação de usuários de um serviço de informação e assistência toxicológica que foram assistidos via telefone em suas residências, é uma iniciativa inovadora, visto a atualidade e potencialidade de serviços de telessaúde.

Neste contexto, o presente trabalho pretende descrever as atividades de avaliação da satisfação de usuários que recebem informação telefônica de um centro de informação e assistência toxicológica da região Noroeste do Paraná no ano de 2018.

2. Materiais e Método

Trata-se de um estudo descritivo, realizado no CCI/HUM, no período de janeiro a dezembro de 2018.

Foram selecionadas as fichas OT de famílias que realizaram contato com os plantonistas do CCI/HUM – estudantes de graduação em Enfermagem, Medicina, Farmácia e Biomedicina e de pós-graduação em Enfermagem -, por via remota, de suas residências, para solicitar informações de primeiros socorros toxicológicos, no período de janeiro a dezembro de 2018, independente da procedência das ligações.

Utilizou-se um roteiro de entrevista, com quatro questões abertas- Como você avalia o atendimento recebido? Que nota você daria ao Serviço, de zero a 10? Que palavra definiria o atendimento que recebeu? Você recomendaria o Serviço para parentes e amigos?

O roteiro de entrevista foi aplicado, também, por via telefônica, uma estratégia para a obtenção de dados que permite a comunicação interpessoal sem um encontro face-a-face. Desde os anos 1960 o emprego de entrevistas telefônicas - ET vem aumentando, sobretudo na coleta de dados da área de saúde, pois requer menor disponibilidade de recursos financeiros e infraestrutura, além de possibilitar facilidade no acesso aos entrevistados mais longínquos, proporcionando o sentimento de conforto dos entrevistados frente ao relativo anonimato promovido nesta interação (GONÇALO; BARROS, 2014).

Foram entrevistadas pessoas com idade superior a 18 anos, com vínculo domiciliar com o paciente e que atenderam à chamada telefônica espontaneamente. No caso da pessoa não cumprir esses critérios, foi solicitado indicação de outra pessoa da família que atendesse aos critérios de inclusão. Foram realizadas até três tentativas de contato com as famílias, e após descartadas.

3. Resultados e Discussão

Dos 26 familiares de usuários leigos que solicitaram condutas de primeiros socorros para acidentes toxicológicos em 2018, 18 foram entrevistados (69,2%) com base nas fichas de Ocorrência Toxicológica. Contabilizou-se 8 (30,7%), por não conseguir contato telefônico e um usuário recusou ser entrevistado.

As perdas das ligações se justificam em face do número do telefone encontrar-se sempre ocupado; número telefônico nas fichas de Ocorrência Toxicológica estava incorreto; o usuário que realizou contato com o serviço não se encontrava na residência; e o indivíduo que atendeu o telefonema não tinha conhecimento sobre o caso. A razão pela recusa pelo usuário foi “encontrava-se ocupado” no momento da ligação telefônica.

Sobre a avaliação do atendimento, 80% dos entrevistados classificaram o serviço de forma positiva (ótimo ou bom); avaliaram as ações do CCI/HUM por meio de palavras otimistas, destacando-se excelente, satisfação, rápido, prestativo, eficiente, alívio, ajuda, útil, acolhimento e tranquilizante. Ao serem indagados se recomendariam o serviço a familiares e amigos, 100% dos entrevistados responderam positivamente.

4. Conclusão

Considerando que o CCI/HUM atende primordialmente serviços de saúde e as condutas para assistência toxicológica são transmitidas diretamente a um profissional de saúde, com conhecimento científico e habilidades para atuar em situações de urgência, foi relevante conhecer como os usuários leigos que solicitam informações toxicológicas de suas residências avaliam a assistência prestada pelo CCI/HUM, entendendo que este não tem conhecimento prévio sobre primeiros socorros toxicológicos.

Concluiu-se que o CCI/HUM representa um órgão confiável, resolutivo e útil à população, visto que os entrevistados classificaram o serviço como ótimo ou bom,

avaliaram-no por meio de palavras positivas, além de o recomendar a familiares e amigos.o que corrobora à avaliação do serviço como satisfatório e eficaz.

5. Referências

BRASIL.Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas Práticas de Produção de Saúde. 2ª ed. Brasília, DF; 2010.

DE FRANÇA, I. S. X.; MARINHO, D. D. T.; BAPTISTA, R. S. Assistência de saúde humanizada: conquistas e desafios em Campina Grande-PB. **Northeast Network NursingJournal**, v. 9, n. 4, 2016.

GONÇALO, C. S.; BARROS, N. F. Entrevistas telefônicas na pesquisa qualitativa em saúde. **Saúde & Transformação Social**, v. 5, n. 1, p. 22-26, 2014.