UNILEÃO
CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIOMEDICINA

SAMUEL JUAN MOREIRA DE OLIVEIRA NUNES

ANALISE DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS EM LABORATÓRIO ESCOLA E AVALIAÇÃO DO PERFIL SOCIOECONÔMICO

JUAZEIRO DO NORTE, CE
2021

SAMUEL JUAN MOREIRA DE OLIVEIRA NUNES

ANALISE DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS EM LABORATÓRIO ESCOLA E AVALIAÇÃO DO PERFIL SOCIOECONÔMICO

Trabalho de Conclusão de Curso – Artigo Cientifico, apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Biomedicina do Centro Universitário Leão Sampaio - UNILEÃO, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de Bacharel em Biomedicina.

Orientador: Prof ª. Ma. Sâmia Macêdo Queiroz Mota Castellão Tavares

JUAZEIRO DO NORTE, CE
2021

ANALISE DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS EM LABORATÓRIO ESCOLA E AVALIAÇÃO DO PERFIL SOCIOECONÔMICO

Trabalho de Conclusão de Curso – Artigo Cientifico, apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Biomedicina do Centro Universitário Leão Sampaio - UNILEÃO, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de Bacharel em Biomedicina.

Orientador: Prof ª. Ma. Sâmia Macêdo Queiroz Mota Castellão Tavares

Data de aprovação: ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

_____

Prof (a): Ma. Sâmia Macêdo Queiroz Mota Castellão Tavares
Orientador

_____

Prof (a): Ma. Bruna Soares de Almeida
Examinador 1

_____

Prof (a): Ma. Poliana Moreira de Medeiros Carvalho
Examinador 2

ANALISE DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS EM LABORATÓRIO ESCOLA E AVALIAÇÃO DO PERFIL SOCIOECONÔMICO

Samuel Juan Moreira de Oliveira Nunes[1]; Ma. Sâmia Macêdo Queiroz Mota Castellão Tavares[2].

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo a análise da satisfação dos pacientes que são atendidos em um Laboratório Escola na região do Cariri. O tipo de estudo foi quali-quantitativo. O instrumento de coleta foi um questionário contendo 12 questões, que foi criado pelo próprio pesquisador. Dessa forma, todas as entrevistas foram realizadas ao longo do mês de outubro de 2021. As 12 perguntas formulavam um pequeno questionário, assim, os pacientes escolhiam alternativas de múltipla escolha. As perguntas desse questionário continham: o estado civil desses pacientes, também se possuíam filhos, e se sim, a quantidade. Foi verificado também, se essas pessoas tinham um emprego, suas rendas mensais, dentre outros questionamentos. Os resultados mostraram que a maioria era do sexo feminino (75%). Foi concluído que a maior parte dos pacientes, 60% deles eram casados, e também tinham filhos, 25% deles eram solteiros. Um dado muito satisfatório foi com o atendimento na recepção, este teve 100% de todos os pacientes entrevistados como resultado bom. De forma geral os resultados encontrados nesta pesquisa indicam um bom nível de satisfação, porém, os resultados encontrados são temporários e precisam sempre estar em evidência, pois refletem as condições dos serviços que são oferecidos aos usuários.

Palavras-chave: Coleta de Dados. Atendimento. Laboratório Escola.

ANALYSIS OF THE SATISFACTION OF PATIENTS ATTENDED IN THE SCHOOL LABORATORY AND ASSESSMENT OF THE SOCIO-ECONOMIC PROFILE

ABSTRACT

[1] Descente do curso de Biomedicina, samjuan_biomed@outlook.com Centro Universitário Dr Leão Sampaio
[2] Docente do curso de Biomedicina, Samia@leaosampaio.edu.br Centro Universitário Dr Leão Sampaio

The present study aimed to analyze the satisfaction of patients who are treated at a School Laboratory in the Cariri region. The type of study was quali-quantitative. The collection instrument was a questionnaire containing 12 questions, which was created by the researcher. Thus, all interviews were carried out throughout the month of October 2021. The 12 questions formulated a small questionnaire, so patients chose multiple choice alternatives. The questions in this questionnaire contained: the marital status of these patients, whether they had children, and if so, the number. It was also verified whether these people had a job, their monthly income, among other questions. The results showed that the majority were female (75%). It was concluded that most patients, 60% of them were married, and also had children, 25% of them were single. A very satisfactory result was the service at the reception, which had 100% of all patients interviewed as a good result. In general, the results found in this research indicate a good level of satisfaction, however, the results found are temporary and must always be in evidence, as they reflect the conditions of the services that are offered to users.

Keywords: Data Collect. Service. School Laboratory.

1 INTRODUÇÃO

A satisfação ocupa posição de destaque na administração de marketing. Segundo um dos maiores autores da área mercadológica, Kotler (2005) diz que, satisfação é o sentimento que a pessoa tem ao analisar o desempenho compreendido de um produto e comparar com as suas expectativas.

Dessa maneira, os pacientes que irão para uma clínica ou laboratório buscam um bom atendimento, assim como um bom tratamento, e cada um desses pacientes tem como característica a individualidade, pois dependendo de cada pessoa, a reação vai mudar, a forma de ver aquela situação irá ser diferente, como: a forma do atendimento, ou a satisfação com o tratamento na sala de espera, ou na sala de coleta, e também como aquela pessoa irá enxergar aquele biomédico. Assim, avaliar a percepção de uma determinada população de pessoas é uma forma de compreender melhor esses pacientes que são atendidos por uma unidade de saúde. (GOLDSTEIN M.S; ELLIOTT S.D; GUCCIONE A.A., 2000).

Para Las Casas (2009) relata que é necessário considerar a cultura, os aspectos sociais e psicológicos das pessoas, pois estas particularidades podem afetar a satisfação do consumidor.

A forma de compreender esses pacientes melhor, com uma análise de satisfação, se tratando então de uma pesquisa do tipo de pesquisa quali-quantitativa, e sua característica principal preocupação e objetivo é focada na coleta e medição de forma precisa e objetiva, a fim de evitar distorções que podem atrapalhar a interpretação dos resultados obtidos pelos dados que foram coletados (MOREIRA., 2002).

Para que um laboratório de análises clínicas tenha uma boa aceitação com uma população, é necessário garantir ao cliente um bom atendimento, com qualidade nas diversas fases analíticas do processo, pois assim, a união de diversos fatores ocasionará satisfação dos usuários, e consequentemente o estabelecimento será bem avaliado, tendo uma aceitação maior dos pacientes. (CHAVES, 2010).

A satisfação do atendimento para os clientes em um laboratório apresenta uma grande importância, pois afeta diretamente o bem estar dos pacientes em buscar mais vezes o serviço do mesmo laboratório. Então**,** a necessidade de aprimorar a qualidade dos serviços nos laboratórios, se torna fundamental para o gestor clinico, pois assim, ele poderá conhecer a visão de seus clientes em relação aos serviços prestados e averiguar quais requisitos são indispensáveis para atrair os clientes e manter a sua fidelidade.

Assim, o objetivo da pesquisa foi analisar a satisfação dos pacientes que são atendidos no Laboratório Escola do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio- Unileão.

2 METODOLOGIA

As análises realizadas foram estudos de abordagem com caráter quali-quantitativo com foco descritivo, e seguiu no levantamento de dados primários de pacientes através de uma investigação com um questionário que foi feito pelo próprio pesquisador. O trabalho foi realizado em outubro, e esses dados foram coletados no Laboratório Escola do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio.

A população estudada foi composta pelos usuários que buscaram os serviços do laboratório escola. Foram incluídos na pesquisa, os participantes que tinham maior idade, e que assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido. As pessoas que foram excluídas da pesquisa foram aquelas que frequentaram o laboratório, mas não chegaram a realizar nenhum exame laboratorial naquele local, como por exemplo os acompanhantes dos pacientes.

A aplicação do questionário foi realizada no mês de outubro de 2021, e o instrumento que foi utilizado pelo pesquisador, foi um questionário composto por 12 questões com perguntas sobre qualidade e satisfação para os pacientes. Os questionários foram aplicados em ambientes reservados que garantiram a privacidade e sigilo daqueles participantes, e assim apresentou um desconforto mínimo aos participantes.

Todo o estudo foi desenvolvido com as normas vigentes expressas nas Resoluções 466, de 12 de dezembro de 2012 e a 510, de 07 de abril de 2016, o qual foi submetido à análise do comitê de ética, e após consentimento do responsável pelo laboratório foi feito a coleta dos dados da pesquisa.

Por fim, todos esses dados coletados foram analisados e a partir daí foram desenvolvidos gráficos e planilhas utilizando ferramentas como Excel, Powerpoint e Word, para a melhor apresentação e compreensão desses dados.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa foi composta com a entrevista de 20 pacientes, sendo eles do sexo feminino e masculino, com as idades acima de 18 anos. As perguntas continham: o estado civil desses pacientes, também se possuíam filhos, e se sim, a quantidade. Também foi verificado se essas pessoas tinham um emprego, e suas rendas mensais, e as suas opiniões sobre a clínica, sendo essas tais perguntas como: o que acharam do atendimento da recepção, também suas opiniões sobre a realização da coleta de amostra, o tempo de espera para entrar na sala e realizar a coleta, sobre a organização do local em si, sobre como foram os profissionais na hora de esclarecerem duvidas, e por último a opinião geral do entrevistado sobre aquele local.

O gráfico 1, demonstra a prevalência em relação ao sexo dos participantes da pesquisa. O presente estudo mostrou que a maioria era do sexo feminino (75%). Ao comparar os estudos Clínica Escola- Unileão com os realizados na FMABC (2004), o número de participantes do sexo feminino também era a grande maioria, já o gráfico 2, mostra que a idade mais prevalente na Clínica Escola- Unileão foi entre 31 a 45 anos, correspondendo a 35%, enquanto na FMABC (2004) a maior prevalência era de mulheres de 50 anos.

Estudos mostraram que, no Brasil, as mulheres utilizam mais os serviços de saúde do que os homens. Dessa maneira, Ribeiro em 2005, relata que tal fato se deve as mulheres terem mais preocupação com a saúde que os homens.

Gráfico 1: Prevalência em relação ao sexo dos pacientes que responderam à pesquisa

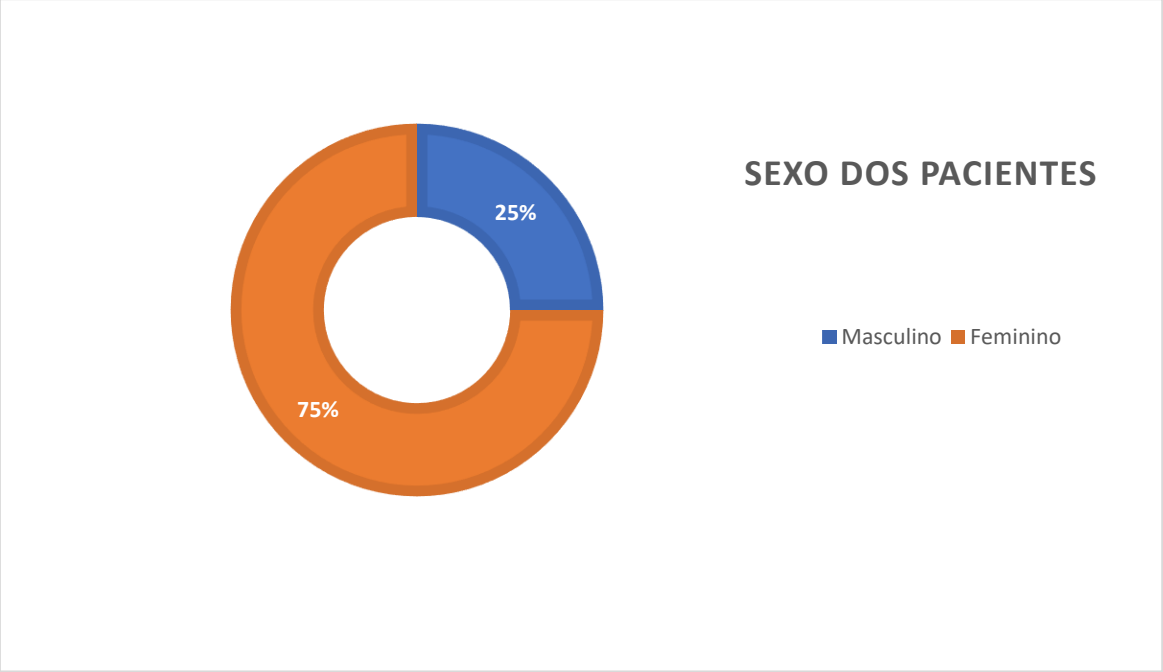
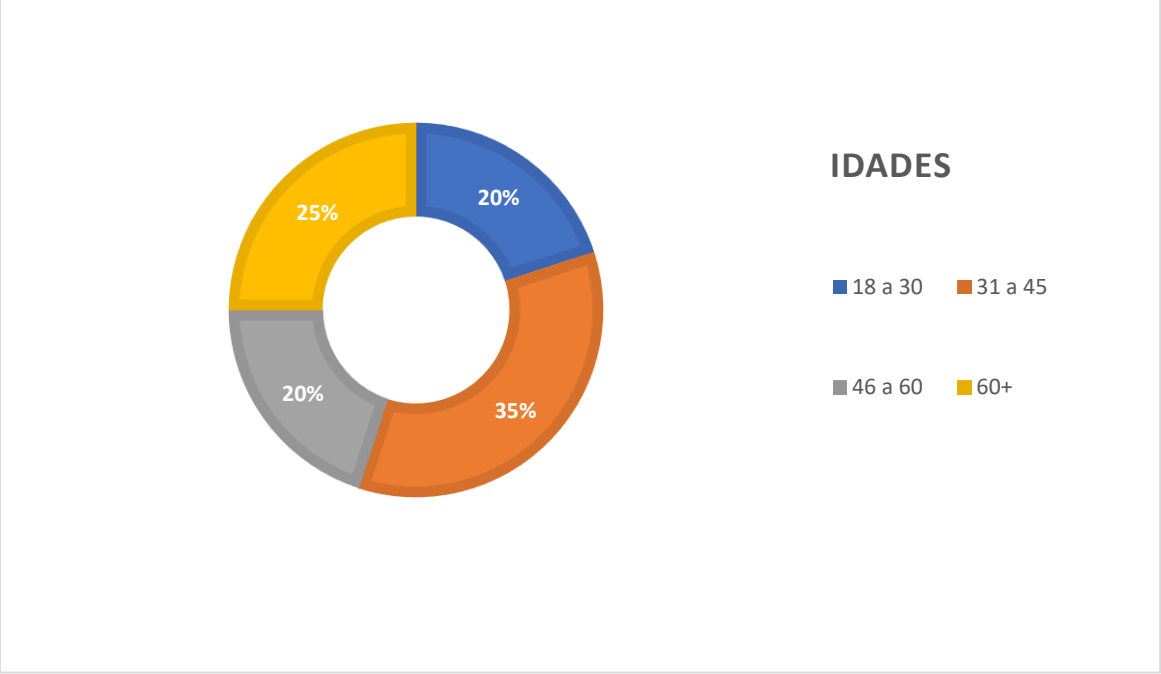


Gráfico 2: Prevalência da idade dos pacientes que responderam à pesquisa



Seguindo a análise, foi concluído que a maior parte dos pacientes, 60% deles eram casados, e também tinham filhos, 25% deles eram solteiros, sendo que alguns também tinham filhos, 10% eram viúvos e apenas 1% eram divorciados (gráfico 3). No gráfico 4, observa-se que 75% dos pacientes possuíam filhos. Dentre esses pacientes, o predomínio era de 47% com 3 ou mais filhos, seguido de 40% que tinham somente filho único, e apenas 13% tinham 2 filhos

Gráfico 3- Avaliação do estado civil dos pacientes que responderam à pesquisa

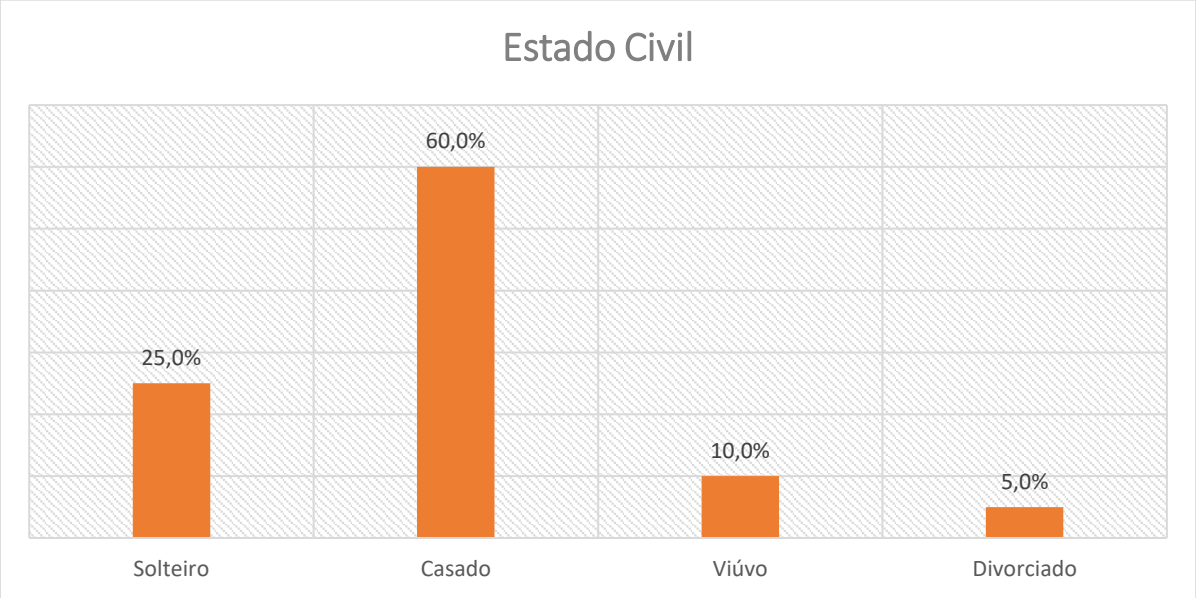
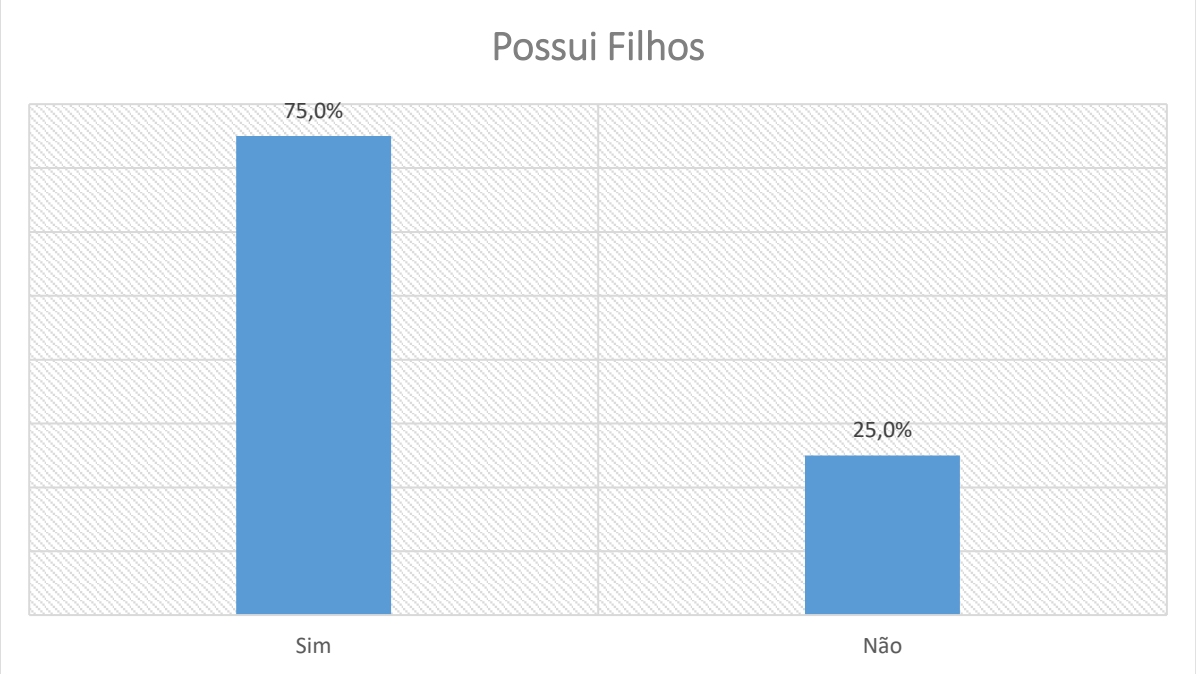


Gráfico 4- Avaliação da prevalência dos pacientes atendidos que possuíam filhos



Avaliando se os pacientes tinham algum trabalho ou não, foi considerado de acordo com os dados que 70% dos indivíduos entrevistados tinham um trabalho, e os outros 30% não estavam em nenhum trabalho no momento (gráfico 5). Também foi perguntado para aqueles que tinham trabalho, quantos salários cada um recebia, e observou-se que 71% das pessoas que recebiam apenas 1 salário, enquanto 29% recebiam 2 salários e nenhum dos pesquisados recebia acima disso (gráfico 6).

Gráfico 5- Avaliação da prevalência dos pacientes que possuíam trabalho

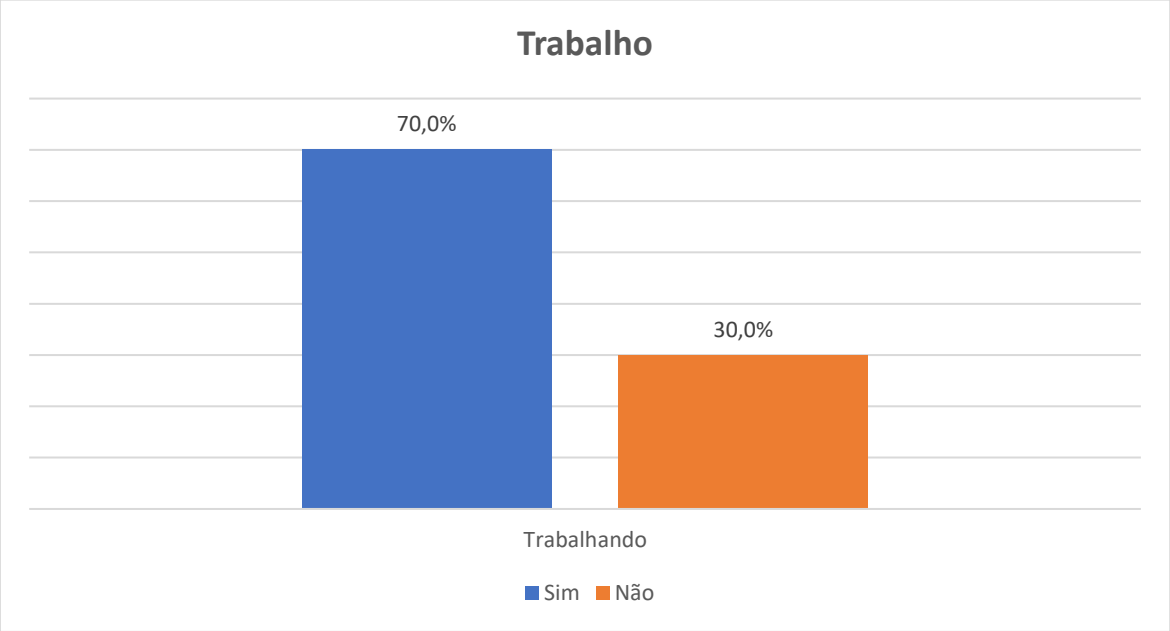
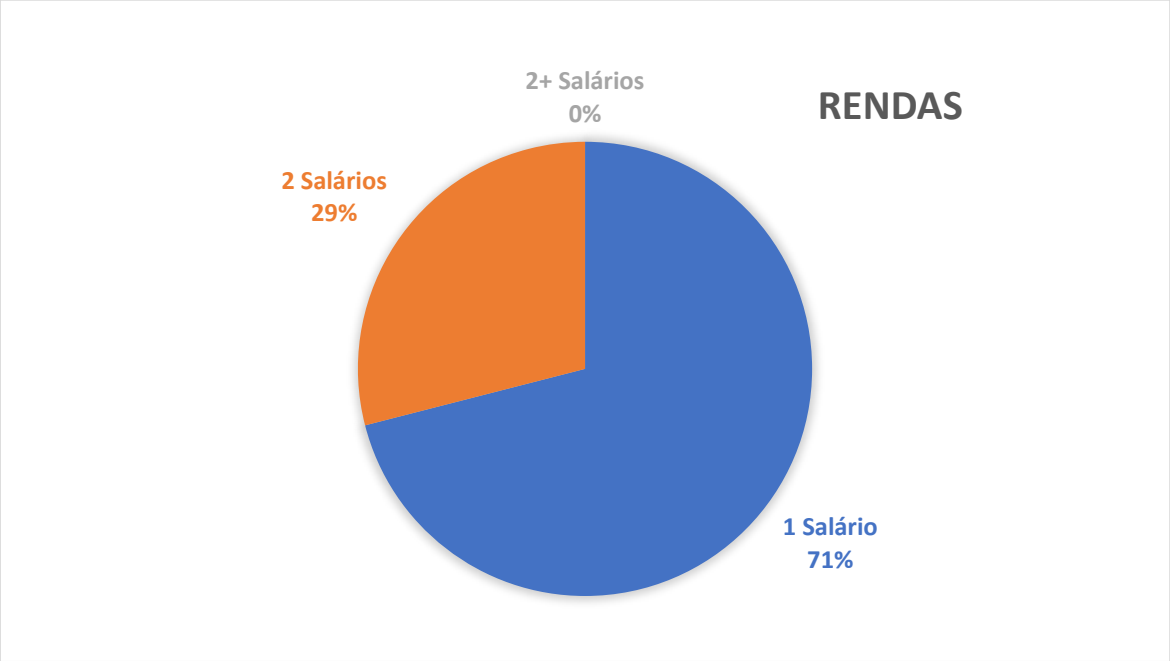
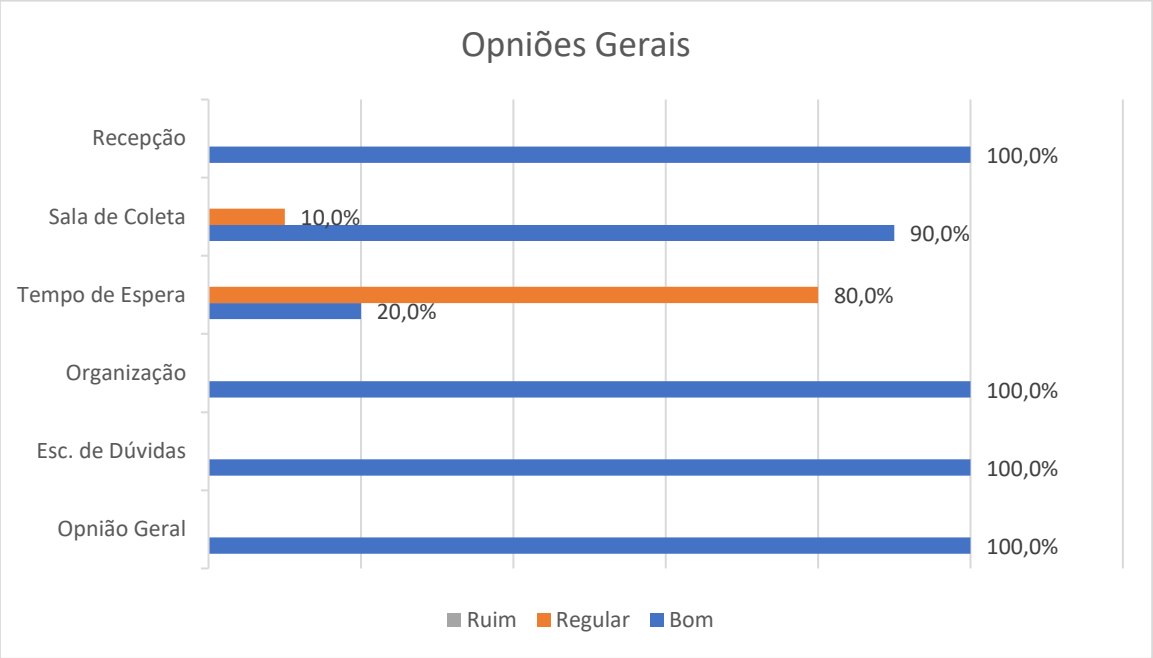


Gráfico 6- Avaliação da renda salarial dos pacientes estudados



BRANDINI et al, afirma que conhecer o padrão socioeconômico de usuários de serviços públicos é de extrema importância no processo de planejamento das atividades a serem realizadas nas clínicas de instituições de ensino superior. Assim, para o laboratório escola é de extrema importância saber qual classe de pacientes que mais buscam os serviços, e dessa forma, buscar aprimorar suas atividades laboratoriais para atender a demanda dos seus usuários.

Gráfico 7- Avaliação da opinião do paciente sobre diferentes aspectos do Laboratório Escola



O gráfico 7 mostra as opiniões dos pacientes em relação ao laboratório, foi concluído que todos os pacientes entrevistados elogiaram o bom atendimento do local, juntamente com a a organização do local, e o esclarecimento de dúvidas, onde os pacientes disseram terem apreciado mais esses pontos, Na de coleta, um grande maioria de pacientes apreciou esse serviço, também dizendo como um bom serviço, porem teve uma pequena parcela daqueles que consideraram o serviço regular, o que não se torna um problema, porem serve como um aviso que nem todos estavam totalmente satisfeitos com aquele serviço, isso deve ser considerado, e deve tentar ser melhorado, como por exemplo, evitar furar o paciente muitas vezes, ou pedir ajuda na hora de coletar de uma criança (muitas vezes a coleta infantil demora um pouco devido a reação da criança), pois isso claramente afeta a próxima opinião, que é

sobre o tempo de espera, onde a grande maioria dos pacientes colocaram como regular, sendo assim algo importante de se melhorar, porem o tempo de espera se adequa aquele local, porque se trata de uma clínica escola, onde os alunos ainda estão desenvolvendo as suas habilidades de coleta, o que justifica o tempo de espera daquele local, com isso por ser uma clínica escola, sem fins lucrativos, não se tem uma necessidade de apressar o aprendizado daqueles alunos para atender uma demanda maior de pacientes, pois o foco maior é o aprendizado, assim justificando a prolongação do tempo gasto em cada coleta.

Estudos anteriores demostraram que a estrutura física do serviço de saúde é um fator importante na qualidade do serviço prestado, porém não é o único fator para garantir o sucesso dos serviços. Para isso, é necessária que a equipe de saúde esteja sempre atenta com as condições de infraestrutura do local de trabalho (NOVAIS, 2004).

Moimaz e colaboradores em 2010, relata que o bom atendimento, baseado na escuta do usuário, e o bom desempenho do profissional propiciam o vínculo entre usuário e o serviço de saúde. Esse vínculo aperfeiçoa o processo da assistência, permitindo que os profissionais conheçam seus pacientes.

CONCLUSÃO

De forma geral, a pesquisa foi para verificar a análise da satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola da Unileão, verificar a opinião dos pacientes sobre os serviços do local, e a análise da pesquisa indica um bom nível de satisfação. Porém, os resultados encontrados são temporários e precisam sempre estar em evidência, pois refletem as condições dos serviços que são oferecidos aos usuários, necessitando de contínuo aprimoramento até mesmo em razão do aumento do número de pacientes.

REFERÊNCIAS

BRANDINI, D.A; POI, W.R; MELLO, M.L.M; MACEDO, A.P.A; PANZARINI, S.R; PEDRINI, D. **Caracterização social dos pacientes atendidos na disciplina de Clínica Integrada da Faculdade de Odontologia de Araçatuba.** UNESP. Pesqui. Bras. Odontopediatria Clín. Integr. 8(2):245-50. 2008.

CHAVES, C.D. **Controle de Qualidade no laboratório de análises clínicas.** Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial, SBPC. 2010.

GOLDSTEIN, M.S; ELLIOT, S.D; GUCCIONE, A.A. **The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy.** Phys Ther. 2000.

GASCÓN, T.M; SANT'ANA, A.V.L; MOREIRA, A.P.F; OLIVEIRA, C.G.B; FONSECA, F.L.A; SCHINDLER, F.; PINTO, J.L.F; GIGLIO, A.D. **Perfil socioeconômico do paciente atendido pelo Laboratório de Análises Clínicas da Faculdade de Medicina do ABC.** FMABC. 2004.

KOTLER, P. **Marketing Essencial.** 2ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 406p. 2005.

LAS CASAS; LUZZI A. **Marketing: conceitos, exercícios e casos.** 8. ed. São Paulo: Atlas. 2009.

MOREIRA, D. A. **O método fenomenológico na pesquisa.** São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

MOIMAZ, S.A.S; MARQUES, J.A.M; SALIBA, O; GARBIN, C.A.S; ZINA, LG; SALIBA, N.A. **Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde.** Revista de Saúde Coletiva; 20(4):1419-1440. 2010.

NOVAES, H.M.D. **Pesquisa em, sobre e para os serviços de saúde: panorama internacional e questões para a pesquisa em saúde no Brasil.** Cad Saude Publica; 20(2):147-173. 2004.

RIBEIRO, M.M. **Utilização de Serviços de Saúde no Brasil: uma investigação do padrão etário por sexo e cobertura por plano de saúde [dissertação]**. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais; 2005.

TIEDMANN, C.R; LINHARES, E.; SILVEIRA, J.L.G.C. **Clínica integrada odontológica: perfil expectativas dos usuários e alunos.** Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada, 2005.