

Relatório Pesquisa de Humanização com Pacientes

Apresentação:

A Humanização é uma Política Pública Nacional, lançada no ano de 2003 e busca “pôr em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar” (PNH, 2013). Por humanização entende-se a valorização dos diferentes sujeitos, usuários, trabalhadores e gestores, no processo de produção de saúde. Todos os sujeitos tem participação na construção do SUS. Assim, essa pesquisa visa dar voz aos usuários, proporcionando oportunidade de os mesmos contribuírem para a construção de um atendimento mais humanizado nesta unidade de saúde.

Objetivo:

O objetivo geral desta pesquisa é identificar os pontos de melhoria para tornar o atendimento da Fundação Hospitalar Alfredo da Matta mais humanizado. Dentre os objetivos específicos cita-se: identificar pontos a serem trabalhados em 2025 no âmbito do atendimento ao usuário; subsidiar o planejamento de 2025 do Núcleo de Educação Permanente em Saúde e Humanização da FUHAM; proporcionar oportunidade de o usuário fazer parte da construção do SUS na FUHAM, dentro dos limites existentes na estrutura do SUS; apresentar, à gestão, o cenário atual do nosso atendimento, na visão dos pacientes.

Metodologia e Coleta de dados:

Foi elaborado um questionário com 16 (dezesseis) perguntas, sendo 15 (quinze) de múltipla escolha e (1) uma pergunta aberta para sugestão de melhorias. As perguntas foram organizadas por categorias e são elas: a equipe da FUHAM; comunicação com o paciente; ambiente e instalações físicas; e praticidade à informação. O público alvo compreendeu qualquer usuário do SUS que tenha buscado atendimento na Fundação Hospitalar “Alfredo da Matta”.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

O questionário foi disponibilizado, por meio de QR Code, nos murais da FUHAM, para livre acesso. Adicionalmente, a equipe do NEPSHU/FUHAM abordou os pacientes em sala de espera para explicar brevemente sobre o trabalho do núcleo na instituição, e aplicar a pesquisa com os mesmos. A pesquisa abrangeu o período de 26/11/2024 a 26/12/2024, onde a meta era alcançar uma amostra de 100 (cem) respostas.

Resultado da Pesquisa:

Durante o período de pesquisa, foram coletadas 120 respostas. No geral a pesquisa apresentou dados satisfatórios, entretanto muitas sugestões e reclamações foram redigidas na questão aberta, que perguntava “O que você acredita que precisamos melhorar para fornecer um atendimento mais acolhedor e humanizado?”. O resultado detalhado, por questão é discutido nos tópicos a seguir.

Na Categoria “Equipe da FUHAM”

Nessa categoria foi avaliado o grau de satisfação no atendimento que oferecemos. As perguntas abrangeram o serviço prestado pelos atendentes, a equipe multiprofissional, bem como a qualidade dos serviços da nossa equipe. No geral, essa categoria foi bem avaliada, mas cabe destacar a necessidade de qualificar os profissionais para promover um atendimento mais acolhedor e humanizado. O resultado detalhado de cada pergunta pode ser observado abaixo:



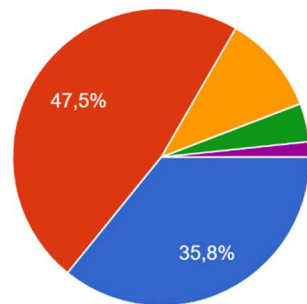


AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Sempre que sou atendido deixo a unidade de saúde satisfeito com o atendimento

120 respostas

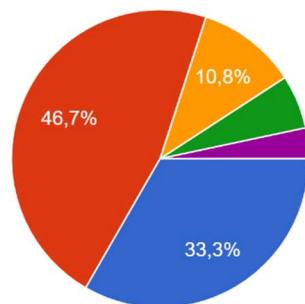


- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

A pesquisa aponta que 83,3% dos usuários deixam a unidade satisfeitos ou completamente satisfeitos. Apenas duas pessoas registraram total insatisfação, o que representou 1,7%, apresentado pela cor roxa no gráfico. Cinco pessoas, que correspondem a 4,2%, registraram insatisfação, representadas pela cor verde no gráfico, e 10,8% registraram indecisão ao responder à questão.

A recepção é muito educada, sempre me sinto acolhido(a) pelos atendentes.

120 respostas



- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

Conforme gráfico acima, 80% dos usuários se sentem acolhidos pelos atendentes, 10,8% registraram indecisão ao responder à questão e 9,1% dos usuários não se sentem acolhidos pelos atendentes, o que corresponde a 11 repostas.

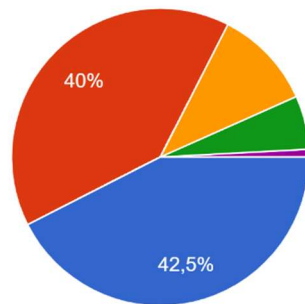


AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

A equipe multiprofissional contribui muito para a solução do meu tratamento

120 respostas

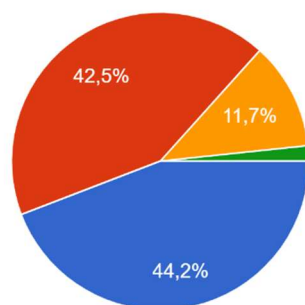


- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

A pesquisa aponta que 82,5% concorda que a equipe multiprofissional contribui para a solução do tratamento. Houve 8 (oito) registros discordando da afirmativa, sendo 1 (um) registro de total desacordo. O total da insatisfação nesse quesito representa 6,6% da pesquisa, e 10,8% registraram indecisão ao responder essa pergunta.

Sinto que a equipe multiprofissional é qualificada para o meu atendimento

120 respostas



- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

Conforme gráfico acima, 86,7% dos usuários considera a equipe qualificada para o atendimento. Das 120 respostas, 11,7 % registraram indecisão ao responder a questão e apenas 1,7%, o que corresponde a 2 respostas não considera a equipe qualificada para o atendimento.



AMAZONAS

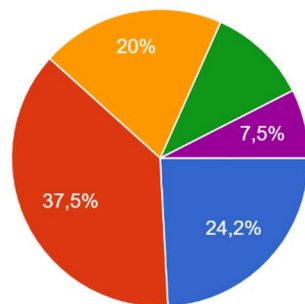
GOVERNO DO ESTADO

Na Categoria "Comunicação com o paciente"

Nessa categoria foi avaliada a capacidade da Fundação Hospitalar Alfredo da Matta de disponibilizar informações claras e objetivas, que sejam úteis para o tratamento do paciente. E ainda, avaliar se o usuário está sendo bem informado e se o mesmo está recebendo quaisquer informações, por eles solicitadas, de modo satisfatório.

Sempre tenho as informações que preciso, sem esperar muito.

120 respostas

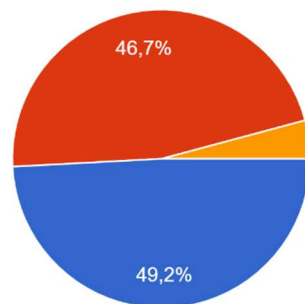


- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

O total de satisfação dessa pergunta foi de 61,7%. Ficaram indecisos quanto a afirmação, o percentual de 24,2%. Se mostraram insatisfeitos, ou seja, consideram que demoram muito tempo para obter informações, 18,3 % das pesquisas, o que corresponde a 22 respostas.

A Fundação é bem sinalizada e facilmente consigo identificar o local do meu atendimento.

120 respostas



- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

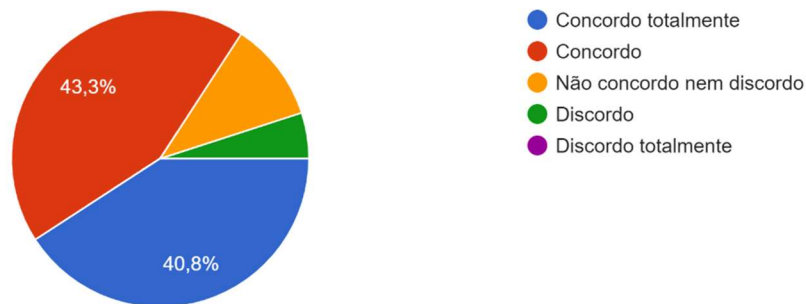




Conforme gráfico acima, o nível de satisfação é de 95,9%, ou seja, a grande maioria considera que a Fundação é bem sinalizada. Apenas 4,1% mostrou indecisão ao responder à questão. Não houve resposta negativa a esta pergunta.

A equipe multiprofissional sempre explica o meu tratamento de maneira simples e esclarecedora com orientações específicas

120 respostas



A pesquisa apontou que 84,10% dos pacientes entrevistados sentem que recebem as orientações necessárias para o do seu tratamento. Dez pessoas, o que corresponde a 10,8%, mantiveram-se neutras, uma vez que não concordaram e nem discordaram. Apenas 5% das respostas apresentaram insatisfação, ou seja, acreditam que não recebem todas as informações necessárias para o seu tratamento.

Na Categoria “Ambiente e Instalação Física”

Esta categoria buscou identificar a necessidade de efetuar melhorias na estrutura física, bem como na ambiência. Nesse íterim, ambiência corresponde a capacidade de promover um ambiente acolhedor, que atende as necessidades do paciente.

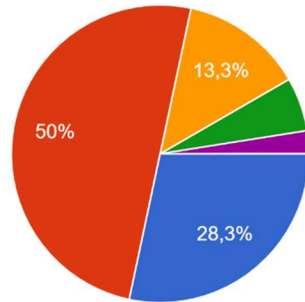


AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

A Fundação Hospitalar “Alfredo da Matta” mantém estrutura de acolhimento satisfatório para todos.

120 respostas

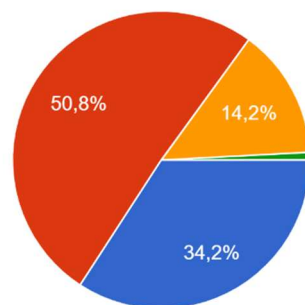


- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

Conforme o gráfico, 78,3% dos pacientes abordados considera que a Fundação tem uma estrutura acolhedora. Dezesete pessoas mantiveram neutras, e 8,3% discordaram, ou seja, não está satisfeito com a estrutura da Fundação.

A FUHAM tem acessibilidade para os usuários (cadeira de rodas, banheiros para cadeirantes, acesso aos corredores, etc.)

120 respostas



- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

A maior parte das respostas, 85%, considera que a Fundação tem acessibilidade para os usuários, e 14,2% não souberam responder à pergunta.

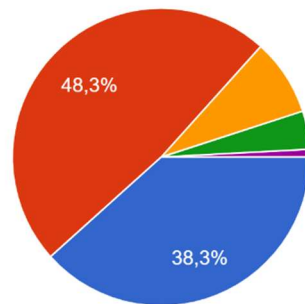


AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Sinto que a FUHAM respeita as diferenças, a diversidade, e respeita o direito de prioridade.

120 respostas



- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

Conforme gráfico, 86,6 % das respostas indicam que, do ponto de vista dos usuários, a Fundação respeita a diversidade e o direito de prioridade. Dez resposta, 8,3% não se posicionaram, e apenas 5% discorda com afirmação. Dentre as sugestões apresentadas pelos pacientes, nesse quesito, uma delas foi a necessidade de assegurar o direito de estacionamento ao idoso e ao deficiente.

Na Categoria “Praticidade à Informação”

Nessa categoria foi analisado a capacidade da Fundação Hospitalar “Alfredo da Matta” em gerar informação ao paciente e promover a educação em saúde ao usuário.



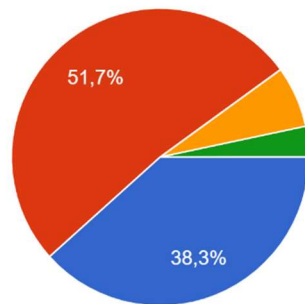


AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Sempre há cartazes informativos em locais visíveis.

120 respostas

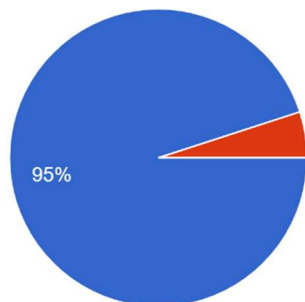


- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

A pesquisa aponta que 90% dos usuários abordados consideram os informativos produzidos pela Fundação úteis e dispostos em locais estratégicos. Apenas 3,3%, o que corresponde a 4 (quatro) respostas discordam da afirmação. E oito respostas não se manifestaram.

A espera no atendimento poderia ser melhorada com educação em saúde? (Palestras rápidas, orientações e vídeos curtos)

120 respostas



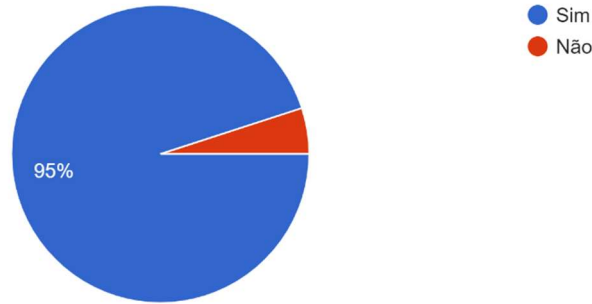
- Sim
- Não

Conforme gráfico acima, a maioria das respostas aponta que a educação em sala de espera pode ser aplicada e é desejada pelos pacientes.



Os televisores localizados nas recepções poderiam circular informações adicionais sobre as doenças tratadas pela Fundação?

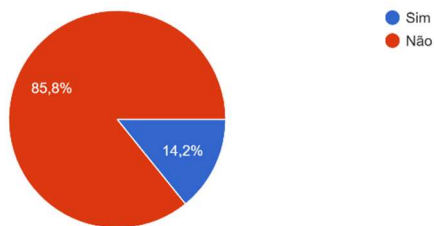
120 respostas



Da mesma forma que acontece com a educação em sala de espera, o resultado das respostas dessa questão aponta que é de interesse dos pacientes que os televisores apresentem informações sobre as doenças tratadas na Fundação, bem como informações em saúde. Cabe destacar que alguns pacientes sugeriram que a programação dos televisores poderia conter não apenas informações de tratamentos, mas também programação aberta, pois se conter apenas informativos e dicas de saúde, poderia deixar a espera entediante.

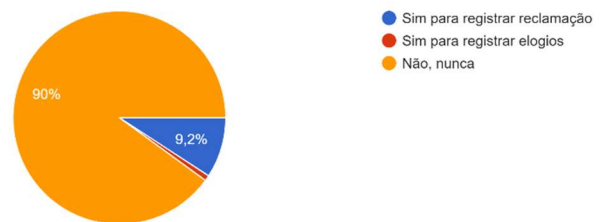
Você conhece a ouvidoria da FUHAM?

120 respostas



Alguma vez já se dirigiu à ouvidoria?

120 respostas



Conforme os gráficos acima, a maioria dos usuários entrevistados não conhecem a ouvidoria. Essas duas perguntas revela a necessidade de realizar o fortalecimento da ouvidoria da Fundação Alfredo da Matta, tornando-a mais acessível e conhecida ao usuário. Cabe destacar que esse fortalecimento é importante, pois é apenas com a contribuição dos



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

usuários que a Fundação pode identificar pontos de melhoria e implementar ações que resultem na qualidade do atendimento.

Principais comentários registrados pelos usuários:

Dentre as principais queixas dos usuários encontra-se a deficiência de um atendimento mais acolhedor por parte de atendentes e médicos, demora no atendimento, deficiência de atuação da ouvidoria e estrutura física. Segue abaixo as principais observações dos usuários:

“Primeiro, precisa melhorar a qualificação dos atendentes (recepção e entrega de exames), são mal educados, não sabem acolher e ouvir (não são todos, mas grande parte); segundo, falta treinar os profissionais para dar orientação correta e completa (já fiquei indo de uma recepção pra outra e cada um dizia que eu tinha que fazer uma coisa diferente). Terceiro, melhorar a fila/espera no atendimento”

“Alguns funcionários precisam de treinamento com as pessoas. Um bom dia faz muita diferença”

“Cursos de aperfeiçoamento para profissionais da área médica especificamente oftalmologista e palestras de tratamento humanizado aos que trabalham diretamente com o público, o que contribuiria para um atendimento acolhedor”

“Deveria melhorar a espera para o atendimento, muita demora para a consulta. Nem sempre o atendimento na recepção é de boa qualidade” (Faixa Verde).

“Os médicos serem mais responsáveis com os pacientes, principalmente a Dra. Mônica parar de enrolar e ter mais respeito pelos pacientes que saem de casa cedo para passar por uma humilhação dela. Que a mesma possa ser mais responsável e fazer o que ela é paga pra fazer” (Faixa Verde).

“Estou no início do tratamento, mas observei que precisa melhorar o atendimento por alguns funcionários” (Faixa Verde).





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

“Investir em capacitação para que os recepcionistas da entrada saibam lidar com o público e com as situações. Ênfase a empatia e a escuta ativa” (faixa verde).

“Conversar com os profissionais, pois tem médicos ignorantes e o paciente precisa ser bem tratado.” (faixa verde).

“Sou muito grata pela instituição, mas acredito que o senhor que fica na recepção deveria ser um pouco mais educado. Não sei se o mesmo é voluntário ou funcionário, mas precisa de um curso de relações humanas, urgente! Sem mais.” (faixa vermelha).

“Falar com alguns profissionais do balcão da IST 2º andar, eles não atendem bem. Fiquei muito tempo esperando e eles não pegaram meu exame, sendo que eu falei pra eles que eu tinha que fazer exames aqui em baixo e falar com a profissional que ia marcar meu exame de teste de contato.”

“Precisava que tivesse uma reciclagem com alguns funcionários porque tem uns que são bastante mal educados e muito mal informados.” (entro cirúrgico)

“Alguns funcionários deveriam ser mais atenciosos, porque as vezes você pede informação e eles nem olham para sua cara, não são todos. Já aconteceu comigo de misturar a minha ficha (dando para outro médico) e quase não fui atendida. Fui procurar o que aconteceu e a mulher que me atendeu nem deu atenção para o que eu falei. De resto estou satisfeita”. (faixa verde)

“Houve um episódio aqui no hospital, não comigo, com minha sobrinha na triagem de primeira vez, que fiquei chateada. Atendente muito mal educada, e não deram atenção ao caso dela, que era muito grave. Mas comigo, até agora, fui bem assistida por todos os profissionais”. (faixa verde)

“Só falta os médicos serem mais justos no horário de atendimento, porém nem todos os pacientes não trabalham, mas muitos trabalham, como eu.” (faixa vermelha)

“Na recepção, por algumas vezes não fui bem atendida. Acredito que seja um caso isolado até porque todos tem o mesmo treinamento, mas 99% fui bem atendida. Na TV pode ter mais palestras, instrução de primeiros socorros. Faço tratamento desde 2019 e só tem canal da Globo de destruir famílias e lares, então vamos utilizar em prol do bem.” (Faixa vermelha)





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

“Disponibilizar mais profissionais, os mesmos serem mais pontuais para desafogar o atendimento.” (faixa vermelha)

“Sobre marcação de exames, muitos atendentes mal educados”

“Sobre ter um atendimento mais pontual no horário certo.” (centro cirúrgico)

“Sempre vejo reclamação por conta da demora para ser atendido, sem contar nas consultas adiadas. Talvez com mais pontualidade e comunicação o atendimento seja melhor.” (faixa verde)

“A demora no atendimento é muito exagerada no atendimento. Acho que deveria ter mais respeito com o paciente. As moças da recepção são muito mal educadas em dar informação. Deveriam ter cursos de relação humanas.” (faixa verde)

“Marcação de consultas com horário marcado. A modalidade de atendimento por ordem de chegada traz consigo muita espera, a qual poderia ser evitada no caso de implementação do atendimento por hora marcada”.

“A longa espera infelizmente é um fator negativo no atendimento da FUHAM. A cada consulta a espera para atendimento é de 4 a 5h. Sugiro reduzir o número de pacientes por dia, ou agendar em horários distintos, de forma que não prejudique os pacientes com seus outros compromissos, principalmente os idosos ou PCDs. Também podem ampliar a divulgação com as informações acerca das doenças tratadas na FUHAM, para conhecimento dos pacientes.”

“na hora da espera ficamos desorientados, devem melhorar nessa parte.” (triagem)

“Melhorar nas informações de atendimento quando estamos esperando ser atendidos.” (faixa verde)

“Ter um pouco mais de informações concretas sobre a espera do paciente.” (faixa verde)

“É preciso melhor trato da Ouvidora com os servidores e usuários”

“conheço a ouvidoria e não funciona. Já dei entrada em uma demanda e NUNCA recebi resposta. O atendimento é ótimo, mas os recepcionistas e enfermeiros são sempre grosseiros. Nunca estão dispostos a resolver o problema. Já fui tratada mal, ignorada, procurei a ouvidoria, esperei mais de 40



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

minutos para a ouvidora aparecer na sala. Fiz o registro e NUNCA entraram em contato comigo. A OUVIDORIA não funciona”

“Ouvidoria eu não conhecia, mas passei a conhecer hoje. Já fui bem atendida, mas sempre tem pessoas que falta mais educação para atender as pessoas que chegam aqui atrás de saúde. Eu acho que precisa melhorar no atendimento aos idosos que precisam de atenção.”

“Eu acredito que a Fundação deve olhar para o tratamento de seringomas e milium, pois eu tenho esse problema e não consigo atendimento.” (centro cirúrgico)

“Eu acredito que a Fundação deve olhar para o tratamento de seringomas e milium, pois eu tenho esse problema e não consigo atendimento.” (faixa vermelha)

“Mais vaga no estacionamento pra idosos, e que, aliás, faça valer a vaga do idoso. Quanto ao resto não tinha o que reclamar.” (faixa verde)

“Ter materiais suficientes para todos, pelo menos na sala de curativos.” (centro cirúrgico)

“Falta de medicamentos, pois já fiquei sem medicamentos como vaselina.” (faixa verde)

“Estruturar os consultórios com uma lanchonete para podermos ter mais acessibilidade.”

“Melhoria na estrutura dos consultórios. Parabéns pelo serviço!!”

“Respeitar as vagas de idosos no estacionamento, pois pessoas jovem estacionam lá e nada é feito sobre isso; treinar os atendentes, recepcionistas e todos que lidam com o público pois alguns são bem grosseiros e mal educados, não entendem que as pessoas que buscam o SUS são carentes e estão doentes; reduzir o tempo de espera, é melhor marcar horário; instruir os atendentes para dar informações corretas e dar mais atenção aos pacientes que precisam de atenção, pois já vi várias vezes paciente perdido sem saber pra onde ir e o atendente não deu a atenção e a orientação devida, com respeito e atenção, às vezes é necessário conduzir o paciente até o local, isso é mostrar empatia.”





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Um dos aspectos que chama a atenção, ao analisar os comentários dos usuários, é o despreparo dos profissionais e demais trabalhadores para lidar com a dimensão subjetiva que a prática de saúde supõe. Algo que favorece isso é o modelo de gestão centralizada e verticais, desapropriando o trabalhador de seu próprio processo. Esse cenário indica, uma necessidade de mudanças. Porém, destaca-se que *mudanças no modelo de atenção não se farão sem mudanças no modelo de gestão.*

Recomendações à Gestão:

Diante da pesquisa de humanização, foi observado que os usuários, apesar de responderem as perguntas de modo satisfatório, os comentários e sugestões deixados na pesquisa aponta uma enorme necessidade de melhoria. Assim, tendo por base as sugestões apontadas nas pesquisas, efetuamos as seguintes recomendações:

- Treinamento de atendimento humanizado para todos os atendentes, e profissionais da saúde, incluindo os médicos, e ainda, os estagiários e terceirizados;
- Treinamento sobre a política de humanização para todos os atendentes e profissionais de saúde, incluindo médicos, estagiários e terceirizados;
- Desenvolver mecanismos que promovam a comunicação assertiva entre os setores e departamentos, compartilhando fluxos e informações, de modo que não haja informações desconhecidas ao paciente;
- Desenvolver e aplicar novo fluxo de atendimento que promova a redução de espera de consulta, como a consulta com hora marcada;
- Tornar a ouvidoria mais próxima do usuário, pois esta é o canal entre a Gestão e o usuário do SUS;
- Criar conteúdo sobre saúde do paciente, doenças tratadas na Fundação, e temas correlatos;
- Analisar uma forma de controle das vagas de estacionamento destinadas ao idoso e ao deficiente;
- Efetuar o planejamento anual de compras, monitorando e controlando mensalmente a necessidade de aquisições de medicamentos e produtos para saúde;





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

- Promover canal direto entre os setores do ambulatório, de almoxarifado e compras, para que não ocorra a falta de medicamentos e produtos para saúde, como curativos e vaselina;
- Efetuar o levantamento da necessidade de aquisição de equipamentos e móveis nos consultórios, a fim de obter recurso financeiro para melhorar a estrutura física das salas;
- Desenvolver uma cultura organizacional baseada na satisfação do paciente.

Entendemos que algumas sugestões apresentadas pelos usuários fogem a alçada da Fundação Hospitalar “Alfredo da Matta”. Dentre essas sugestões, cita-se: aumento do quadro de médicos; construção de um espaço com lanchonetes; mais vagas de estacionamento para idosos; ampliação de tratamento para leishmaniose, seringonas e Milius. Entretanto, muitas das sugestões apresentadas na pesquisa podem ser discutidas e atendidas pela gestão. Dessa forma, sugerimos que a Gestão discuta as recomendações, busque soluções e elabore um plano de ação a ser colocado em prática.

**Coordenação do Núcleo de Educação Permanente em Saúde e Humanização
NEPSHU/FUHAM**

