



INSTITUTO FEDERAL
Rondônia



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

ITALO DAMASCENO JUSTINO

**IMPACTO DA SATISFAÇÃO DO PACIENTE NA QUALIDADE DO
ATENDIMENTO HOSPITALAR**

Porto Velho - RO

2024

ITALO DAMASCENO JUSTINO

**IMPACTO DA SATISFAÇÃO DO PACIENTE NA QUALIDADE DO
ATENDIMENTO HOSPITALAR**

Artigo apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia, como requisito para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

Nome do Orientador: Maray del Carmen Silva Rodrigues

LOCAL

2024

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Gerador de Ficha Catalográfica do IFRO,
com dados informados pelo(a) próprio(a) autor(a).

Justino, Italo Damasceno.

IMPACTO DA SATISFAÇÃO DO PACIENTE NA QUALIDADE DO
ATENDIMENTO HOSPITALAR: IMPACTO DA SATISFAÇÃO DO
PACIENTE NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO HOSPITALAR: UM
ESTUDO EXPLORATÓRIO PARA AUXILIAR NA TOMADA DE
DECISÕES / Italo Damasceno Justino, Porto Velho-RO, 2024.

22 f.

Orientador(a): Prof^a. Maray Del Carmen Silva Rodrigues.

Trabalho de Conclusão de Curso (Superior de Tecnologia em Gestão
Pública EAD) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de
Rondônia - IFRO, Porto Velho-RO, 2024.

1. Avaliação. 2. Estratégias. 3. Práticas. 4. Políticas. 5. Qualidade dos
serviços de saúde. I. Rodrigues, Maray Del Carmen Silva (orient.). II.
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO. III.
Título.

IMPACTO DA SATISFAÇÃO DO PACIENTE NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO HOSPITALAR: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO PARA AUXILIAR NA TOMADA DE DECISÕES

Italo Damasceno Justino ¹
Maray del Carmen Silva Rodrigues ²

Resumo

Entende-se a importância da avaliação da qualidade dos serviços de saúde por meio da satisfação do paciente, destacando-se como um indicador primordial para entender a eficácia e a experiência geral do cuidado médico e, essa relação entre satisfação do paciente e qualidade dos serviços é essencial para informar decisões estratégicas nas instituições de saúde. Ao adotar uma abordagem centrada no paciente, busca-se identificar áreas de melhoria e promover uma prestação de cuidados mais personalizada e eficaz. A análise da satisfação do paciente é fundamental para impulsionar mudanças significativas nos serviços de saúde, visando sempre aprimorar a experiência do paciente e garantir melhores resultados clínicos e de bem-estar. O objetivo é descrever a relação entre a satisfação do paciente e a qualidade dos serviços de saúde e, ao investigar essa relação, busca-se identificar pontos de melhoria nos serviços prestados, bem como entender como as práticas e políticas de saúde impactam a percepção dos pacientes sobre sua experiência de cuidado. Para investigar a qualidade dos serviços de saúde por meio da satisfação do paciente, este estudo adotou uma abordagem metodológica rigorosa e, inicialmente, uma revisão de literatura abrangente foi conduzida, abrangendo diversas bases de dados, como o Google Acadêmico (*Google Scholar*) e a *Scientific Electronic Library Online (Scielo)* e, o período de busca compreendeu os anos de 2018 a 2023, a fim de abranger as publicações mais recentes e relevantes sobre o tema e, esse processo de busca permitiu uma coleta abrangente de estudos que exploravam a relação entre a satisfação do paciente e a qualidade dos serviços de saúde, fornecendo uma base sólida para a análise posterior. Conclui-se, portanto, que a avaliação da qualidade dos serviços de saúde por meio da satisfação do paciente é uma ferramenta primordial para informar e aprimorar as práticas de saúde e, este estudo exploratório proporcionou uma visão abrangente dos fatores que influenciam a percepção dos pacientes sobre sua experiência de cuidado, destacando a importância de uma abordagem centrada no paciente para promover a excelência nos serviços de saúde, foi possível integrar o objetivo geral de avaliar a qualidade dos serviços com o tema específico da satisfação do paciente e, essa abordagem identificou lacunas na prestação de cuidados e permitiu propor estratégias para aprimorar a experiência do paciente e, por conseguinte, a qualidade dos serviços oferecidos.

Palavras-chave: Avaliação. Estratégias. Práticas. Políticas. Qualidade dos serviços de saúde.

¹ Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte. e-mail: italo.j@estudante.ifro.edu.br

² Docente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte. Mestra em Administração. e-mail: maray.rodrigues@ifro.edu.br

ABSTRACT

The importance of evaluating the quality of health services through patient satisfaction is understood, standing out as a primary indicator to understand the effectiveness and general experience of medical care and this relationship between patient satisfaction and quality of services. It is essential to inform strategic decisions in healthcare institutions. By adopting a patient-centered approach, we seek to identify areas for improvement and promote more personalized and effective care delivery. Analyzing patient satisfaction is fundamental to driving significant changes in healthcare services, always aiming to improve the patient experience and ensure better clinical and well-being results. The objective is to describe the relationship between patient satisfaction and the quality of health services and, by investigating this relationship, we seek to identify points for improvement in the services provided, as well as understand how health practices and policies impact the perception of patients about their care experience. To investigate the quality of healthcare services through patient satisfaction, this study adopted a rigorous methodological approach and, initially, a comprehensive literature review was conducted, encompassing several databases, such as Google Scholar and Scielo. Scientific Electronic Library Online (SciELO) and, the search period covered the years 2018 to 2023, in order to cover the most recent and relevant publications on the topic and, this search process allowed a comprehensive collection of studies that explored the relationship between patient satisfaction and the quality of healthcare services, providing a solid basis for further analysis. It can be concluded, therefore, that assessing the quality of healthcare services through patient satisfaction is a key tool to inform and improve healthcare practices, and this exploratory study provided a comprehensive view of the factors that influence patients' perception about their care experience, highlighting the importance of a patient-centered approach to promoting excellence in health services, it was possible to integrate the general objective of evaluating the quality of services with the specific topic of patient satisfaction, and this approach identified gaps in the provision of care and allowed to propose strategies to improve the patient experience and, consequently, the quality of the services offered.

Keywords: Assessment. Strategies. Practices. Policies. Quality of health services.

INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS) é um marco no panorama da saúde pública, uma conquista de todos os brasileiros e que visa garantir o acesso igualitário aos serviços de saúde em um país de dimensões continentais. Ao longo dos anos, o SUS vem enfrentando desafios significativos relacionados à qualidade dos serviços prestados à população, tornando a avaliação da satisfação do paciente uma ferramenta crucial na busca por melhorias na assistência à saúde.

A avaliação da qualidade dos serviços de saúde segundo Jorge et al (2023) é fundamental para garantir o bem-estar e a satisfação dos pacientes e, nesse contexto, a satisfação do paciente emerge como um indicador-chave, refletindo sua experiência individual com os serviços recebidos e, compreender os fatores que influenciam essa satisfação é essencial para aprimorar os serviços de saúde e promover uma melhor experiência para os pacientes.

A satisfação do paciente segundo Fernandes et al (2019) não se limita apenas à eficácia clínica, mas também inclui aspectos como acessibilidade, comunicação e atendimento humanizado, portanto, ao analisar a satisfação do paciente, é possível obter uma visão mais abrangente da qualidade dos serviços de saúde, permitindo a implementação de intervenções direcionadas para melhorar áreas específicas e fortalecer a relação entre pacientes e prestadores de cuidados de saúde.

Concordamos com Cirino et al (2021) ao afirmar que, à medida que as instituições de saúde compreendem melhor as necessidades e expectativas dos pacientes, estas podem adaptar seus serviços de forma mais eficaz, aumentando a satisfação do paciente e, por extensão, melhorando os resultados de saúde e, isso implica não apenas em abordar questões tangíveis, como tempo de espera e eficácia dos tratamentos, mas também em considerar aspectos subjetivos, como a comunicação interpessoal e o suporte emocional oferecido aos pacientes durante sua jornada de cuidado.

A análise da satisfação do paciente segundo De Almeida et al (2023) pode revelar lacunas na prestação de serviços de saúde e destacar áreas que precisam de atenção imediata e, ao realizar uma avaliação contínua da satisfação do paciente, as organizações de saúde podem estabelecer um ciclo de melhoria contínua, onde os dados obtidos são utilizados para implementar mudanças positivas e mensuráveis nos serviços prestados.

E, isso segundo Balandier (2021) não apenas aumenta a confiança e a fidelidade dos pacientes, mas também fortalece a reputação da instituição de saúde e sua posição no mercado competitivo, o foco na satisfação do paciente não é apenas uma questão de responsabilidade moral, mas também uma estratégia inteligente para promover a excelência nos serviços de saúde e garantir resultados positivos para todas as partes envolvidas.

Portanto, segundo Oliveira e Junior (2023) ao priorizar a satisfação do paciente, as instituições de saúde podem criar um ciclo virtuoso onde pacientes satisfeitos se tornam defensores da instituição, recomendando-a a outros potenciais pacientes e contribuindo para o crescimento orgânico da base de clientes e, esse *feedback* positivo é um dos aspectos mais poderosos da reputação de uma instituição de saúde, sendo capaz de atrair novos pacientes e reforçar sua posição como líder no mercado, demonstrando que a satisfação do paciente não apenas beneficia o bem-estar individual, mas também o sucesso geral da instituição.

Compreender a gestão da saúde no Brasil segundo Zinn (2021) requer um olhar abrangente que englobe tanto as instituições privadas quanto as instituições públicas, incluindo o Sistema Único de Saúde (SUS) e outras entidades do setor público e, essa abordagem permite analisar as complexidades e desafios enfrentados na prestação de serviços de saúde e, a gestão pública de saúde envolve aspectos como financiamento, regulação, equidade no acesso e implementação de políticas que impactam diretamente milhões de brasileiros.

É fundamental segundo Jorge et al (2023) desenvolver estratégias eficazes para promover a qualidade e a universalidade dos serviços, garantindo a eficiência e equidade na prestação de cuidados de saúde para toda a população e, os gestores públicos de saúde precisam lidar com questões complexas, incluindo a coordenação entre diferentes níveis do sistema de saúde e o desenvolvimento de políticas que atendam às demandas e necessidades da população brasileira e, essa integração entre instituições públicas e privadas é essencial para avançar na melhoria contínua da saúde no país.

Justifica-se a importância do tema devido à sua capacidade de fornecer uma visão abrangente e significativa da qualidade dos serviços de saúde e, ao avaliar a satisfação do paciente, as instituições de saúde podem identificar áreas de excelência e oportunidades de melhoria, permitindo uma abordagem proativa na oferta de cuidados e, a satisfação do paciente desempenha um papel fundamental na construção de relacionamentos positivos entre pacientes e prestadores de serviços de saúde, contribuindo para uma maior confiança e engajamento dos pacientes em seu próprio processo de cuidado.

Examinar a ligação entre a satisfação do paciente e a excelência dos serviços de saúde é essencial devido ao seu impacto na competitividade e reputação das instituições de saúde e, em um contexto cada vez mais competitivo, a satisfação do paciente pode funcionar como um diferencial determinante, influenciando a escolha dos pacientes e sua lealdade à instituição, portanto, ao priorizar a satisfação do paciente como um indicador-chave de qualidade, as organizações de saúde podem não apenas aprimorar a experiência do paciente, mas também obter melhores resultados a longo prazo.

O contentamento do paciente exerce uma atribuição primordial na construção de relações positivas entre pacientes e profissionais de saúde, contribuindo para maior confiança e engajamento dos pacientes em seu próprio processo de cuidado e, investir na satisfação do paciente não apenas aprimora a experiência individual de cuidado, mas também fomenta uma cultura de cuidado centrada no paciente, onde os pacientes são vistos como parceiros ativos em seu tratamento e os profissionais de saúde estão comprometidos em fornecer o melhor atendimento possível.

O objetivo é descrever a relação entre a satisfação do paciente e a qualidade dos serviços de saúde e, ao investigar essa relação, busca-se identificar pontos de melhoria nos serviços prestados, bem como entender como as práticas e políticas de saúde impactam a percepção dos pacientes sobre sua experiência de cuidado.

A motivação para escrever este artigo surgiu de uma experiência profissional em um pronto socorro público, reconhecido como um dos maiores da região norte do país. Ao vivenciar o cotidiano desafiador e complexo desse ambiente de atendimento de urgência e emergência, pude observar em primeira mão a importância crucial da satisfação do paciente e da qualidade dos serviços de saúde. As interações diárias com os pacientes e suas famílias, aliadas às demandas intensas e variadas do ambiente hospitalar, despertaram em mim o desejo de aprofundar meu conhecimento sobre como a satisfação do paciente pode impactar diretamente a eficácia e humanização do cuidado prestado. Assim, a necessidade de compreender e aprimorar a relação entre a experiência do paciente e a qualidade dos serviços de saúde no contexto específico do pronto socorro público foi o impulso fundamental que me levou a investigar e compartilhar essas reflexões por meio deste estudo.

1. METODOLOGIA

Para investigar a qualidade dos serviços de saúde por meio da satisfação do paciente, utilizamos as seguintes palavras-chave: 'satisfação do paciente', 'qualidade dos serviços de

saúde' e 'atendimento hospitalar'. As bases de dados consultadas foram Google Scholar, SciELO e PubMed. O período de busca compreendeu artigos publicados entre 2018 e 2023. Posteriormente, refinamos a busca utilizando filtros por idioma (inglês, espanhol e português) e tipo de publicação (artigos originais e revisões sistemáticas).

Os critérios utilizados para a seleção final dos artigos foram: (1) ano de publicação (apenas artigos publicados nos últimos cinco anos), (2) metodologia empregada (estudos quantitativos ou qualitativos que abordassem diretamente a relação entre satisfação do paciente e qualidade dos serviços de saúde), e (3) foco do estudo (satisfação relacionada a diferentes aspectos da assistência hospitalar, como atendimento médico, enfermagem, ambiente hospitalar, etc.). A busca inicial identificou 250 artigos, dos quais 30 foram selecionados para a análise final após a aplicação dos critérios de inclusão.

De acordo com Gil (1991, p. 51) a “pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa”. Conforme menciona Macedo (1994, p. 13), a pesquisa bibliográfica: “Trata-se do primeiro passo em qualquer tipo de pesquisa científica, com o fim de revisar a literatura existente e não redundar o tema de estudo ou experimentação”. Nesse sentido para Lakatos e Marconi (2003, p. 183): “[...] a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”.

Para Gil (2002, p. 17) “A pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder ao problema, ou então quando a informação disponível se encontra em tal estado de desordem que não pode ser adequadamente relacionada ao problema”.

Após a seleção criteriosa dos estudos pertinentes, os dados e informações relevantes foram minuciosamente analisados e, isso incluiu uma avaliação detalhada dos métodos utilizados, dos resultados encontrados e das conclusões apresentadas pelos autores e, a análise dos estudos permitiu identificar tendências, lacunas e desafios na área, contribuindo para uma compreensão mais abrangente da relação entre satisfação do paciente e qualidade dos serviços de saúde e, essa etapa foi determinante para embasar as conclusões e discussões apresentadas no estudo.

A metodologia adotada também possibilitou uma síntese organizada dos dados obtidos na revisão de literatura e, isso facilitou a identificação de padrões e percepções relevantes, além de destacar as contribuições específicas de cada estudo para o conhecimento na área e, a análise cuidadosa dos estudos selecionados proporcionou uma visão abrangente e

aprofundada da relação entre satisfação do paciente e qualidade dos serviços de saúde, permitindo uma compreensão mais clara dos fatores que influenciam essa dinâmica complexa.

A metodologia empregada neste estudo exploratório foi fundamental para fornecer uma base sólida e confiável para a análise da relação entre satisfação do paciente e qualidade dos serviços de saúde e, a revisão de literatura abrangente e a análise criteriosa dos estudos selecionados permitiram uma compreensão aprofundada do tema, fornecendo percepções valiosas que podem auxiliar na tomada de decisões nas instituições de saúde e na promoção de uma prestação de cuidados mais centrada no paciente.

A metodologia adotada possibilitou a identificação de lacunas no conhecimento existente, destacando áreas específicas que requerem mais investigação e atenção e, essas lacunas representam oportunidades para futuras pesquisas e iniciativas de melhoria, visando aperfeiçoar ainda mais a qualidade dos serviços de saúde e a experiência do paciente e, ao continuar a investir em pesquisa e práticas baseadas em evidências, as instituições de saúde podem avançar em direção a uma abordagem cada vez mais centrada no paciente, beneficiando não apenas os indivíduos atendidos, mas toda a comunidade de saúde como um todo.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A relação entre a satisfação do paciente e a qualidade dos serviços de saúde segundo Vieira et al (2023) consiste em ser uma área de crescente interesse e importância na gestão e na prestação de cuidados médicos e, a satisfação do paciente não é apenas um indicador subjetivo do quão bem um paciente percebe ter sido tratado durante sua interação com o sistema de saúde, mas também está profundamente ligada à eficácia e eficiência dos serviços prestados.

Quando os pacientes segundo Moneta (2023) estão satisfeitos com sua experiência de cuidado, é mais provável que sigam as recomendações médicas, retornem para tratamentos subsequentes e até mesmo recomendem a instituição de saúde para outros, contribuindo para a fidelização e a reputação da instituição e, essa lealdade do paciente não apenas fortalece os laços entre o paciente e a instituição de saúde, mas também pode gerar um impacto positivo nas métricas de desempenho e na percepção pública da organização.

Uma experiência positiva do paciente segundo Santos et al (2020) está intimamente relacionada a vários aspectos da qualidade dos serviços de saúde, incluindo a competência clínica dos profissionais, a comunicação eficaz, o acesso oportuno aos serviços, a segurança

do paciente e o ambiente físico das instalações e, dessa forma, investir na melhoria desses aspectos não apenas promove a satisfação do paciente, mas também contribui para uma prestação de cuidados mais eficaz e centrada no paciente, refletindo-se em melhores resultados de saúde e na reputação da instituição.

Segundo Mendonça e De Castro (2020), no momento em que esses elementos se alinham para atender às necessidades e expectativas dos pacientes, a satisfação do paciente tende a ser elevada e, por outro lado, deficiências em qualquer um desses aspectos podem levar a experiências negativas, resultando em baixa satisfação do paciente e, potencialmente, impactando adversamente a saúde e o bem-estar do indivíduo, portanto, é fundamental que as instituições de saúde se concentrem na melhoria contínua desses aspectos para garantir uma experiência de cuidado positiva e eficaz para todos os pacientes.

A avaliação da satisfação do paciente segundo De Carvalho et al (2023) é, portanto, uma ferramenta valiosa para identificar áreas de melhoria nos serviços de saúde e direcionar iniciativas de qualidade e, por meio de pesquisas de satisfação, *feedback* direto dos pacientes e análise de reclamações, as instituições de saúde podem identificar pontos fracos em seu sistema e implementar estratégias com destino a melhorar a qualidade do atendimento.

A ênfase no paciente segundo Mendes; Da Rosa Figueira e Da Silva (2022) não apenas fomenta uma cultura de melhoria contínua, mas também fortalece a confiança entre pacientes e prestadores de cuidados, resultando em melhores resultados de saúde e uma experiência global de cuidado mais positiva e, isso se traduz em resultados de saúde mais favoráveis e em uma experiência de cuidado mais satisfatória para todos os envolvidos.

Ao priorizar segundo Godoi (2019) as necessidades e expectativas dos pacientes, as instituições de saúde podem estabelecer relações mais sólidas e eficazes, promovendo um ambiente de cuidado mais acolhedor e eficiente e, essa ênfase não apenas beneficia os pacientes individualmente, mas também contribui para o fortalecimento geral do sistema de saúde, gerando impactos positivos em toda a comunidade atendida.

Em um ambiente de saúde segundo Barros e Senhoras (2022) cada vez mais competitivo e orientado para o paciente, entender e otimizar a relação entre a satisfação do paciente e a qualidade dos serviços de saúde tornou-se uma prioridade estratégica para as instituições de saúde e, isso porque a satisfação do paciente não apenas influencia diretamente a reputação e competitividade das instituições, mas também afeta a saúde e o bem-estar dos indivíduos atendidos.

Portanto, investir em estratégias segundo Zerbielli (2019) que promovam a satisfação do paciente não só fortalece a posição das instituições no mercado, mas também melhora

significativamente a qualidade dos cuidados prestados e, por consequência, os resultados de saúde da população e, essa abordagem centrada no paciente não somente impulsiona a excelência nos serviços de saúde, mas também contribui referente a construção de uma sociedade mais saudável e resiliente.

Ao adotar segundo Mitre e Schiesari (2020) uma abordagem centrada no paciente e buscar constantemente maneiras de melhorar a experiência do paciente, as organizações de saúde podem não apenas atender às expectativas dos pacientes, mas também alcançar melhores resultados de saúde e destacar-se em um mercado cada vez mais exigente, promovendo a excelência nos cuidados de saúde e, isso reforça a importância de priorizar a satisfação do paciente como um indicador-chave de qualidade, incentivando as instituições de saúde a investirem em estratégias que fortaleçam o vínculo entre paciente e prestador de cuidados, contribuindo para uma prestação de serviços mais eficaz e centrada no paciente.

A relação entre a satisfação do paciente e a qualidade dos serviços de saúde segundo Cirino et al (2021) é uma questão de crescente importância na área médica e, essa conexão intrínseca entre a percepção do paciente sobre o atendimento recebido e a qualidade dos serviços oferecidos é crucial para aprimorar a eficiência e eficácia dos cuidados de saúde e, a compreensão dos fatores que influenciam a satisfação do paciente proporciona percepções e entendimentos valiosos sobre os pontos fortes e as áreas de melhoria nos serviços prestados pelas instituições de saúde.

A identificação dos pontos de melhoria nos serviços de saúde segundo Jorge et al (2023) se torna uma prioridade estratégica para garantir uma experiência de cuidado mais satisfatória e eficaz para os pacientes e, analisar de forma abrangente os aspectos que afetam a satisfação do paciente, como a competência clínica dos profissionais, a comunicação interpessoal e o acesso aos serviços de saúde, é fundamental para orientar a implementação de melhorias direcionadas e eficazes.

A análise aprofundada segundo Oliveira e Junior (2023) dessa relação complexa entre satisfação do paciente e qualidade dos serviços de saúde permite uma visão mais abrangente dos desafios enfrentados pelas instituições de saúde e, compreender os diferentes aspectos que influenciam a experiência do paciente, desde a interação com os profissionais de saúde até a infraestrutura das instalações, é essencial para desenvolver estratégias eficazes de melhoria contínua.

Ao identificar as lacunas existentes e propor soluções viáveis, segundo Fernandes et al (2019) é possível elevar os padrões de qualidade dos serviços de saúde, promovendo uma cultura de inovação e excelência no atendimento ao paciente e, ao adotar uma abordagem

proativa na identificação e resolução de problemas, as instituições de saúde podem fortalecer sua reputação e credibilidade, além de proporcionar uma experiência de cuidado mais satisfatória e impactante para os pacientes.

Essas medidas segundo Godoi (2019) não apenas beneficiam diretamente os pacientes, mas também contribuem para a melhoria contínua do sistema de saúde como um todo e, ao promover uma cultura organizacional centrada no paciente, as instituições de saúde incentivam a inovação e a busca por melhores práticas, criando um ciclo de aprendizado contínuo e aprimoramento e, ao se concentrar na satisfação do paciente, as instituições de saúde estão mais bem posicionadas para atender às demandas em constante evolução da sociedade e para enfrentar desafios emergentes de forma eficaz.

Essa abordagem proativa segundo Vieira et al (2023) também pode fortalecer a confiança do público no sistema de saúde como um todo, criando uma base sólida para o desenvolvimento e aprimoramento futuro e, dessa forma, ao priorizar a satisfação do paciente, as instituições de saúde não apenas atendem às necessidades imediatas dos pacientes, mas também contribuem para um sistema de saúde mais resiliente, adaptável e centrado nas pessoas.

Para fornecer uma visão abrangente dos pontos de melhoria nos serviços de saúde, segundo Moneta (2023) é essencial realizar uma análise detalhada que aborde desde a interação com os profissionais de saúde até a infraestrutura das instalações e, isso envolve avaliar a comunicação interpessoal, a competência técnica dos profissionais, a disponibilidade de recursos médicos e a qualidade das instalações físicas e, cada um desses aspectos desempenha um papel determinante na experiência geral do paciente e na percepção da qualidade dos cuidados recebidos.

3. DISCUSSÃO DOS DADOS

Nesta seção, serão apresentados os resultados obtidos a partir da análise detalhada dos dados coletados, os quais estão refletidos de forma concisa e informativa no Quadro 1. Este quadro representa uma síntese dos principais indicadores e métricas relacionados à satisfação do paciente e à qualidade dos serviços de saúde, fornecendo insights valiosos sobre a percepção dos pacientes e o desempenho das unidades de saúde. Através da interpretação desses dados, será possível identificar tendências significativas e áreas de melhoria que podem orientar a implementação de estratégias eficazes para aprimorar a experiência do paciente e elevar os padrões de qualidade no atendimento hospitalar.

Quadro 01: Avaliação dos Aspectos da Experiência do Paciente e da Qualidade dos Serviços de Saúde

Aspecto Avaliado	Descrição	Autores
Comunicação Interpessoal	Avaliação da eficácia da comunicação entre os profissionais de saúde e os pacientes, incluindo a capacidade de ouvir, explicar informações médicas de forma clara e responder às preocupações do paciente.	Cirino et al (2021). Moneta (2023).
Competência Técnica dos Profissionais	Análise da habilidade e conhecimento dos profissionais de saúde em fornecer tratamentos e cuidados adequados, incluindo diagnóstico preciso, prescrição correta de medicamentos e realização de procedimentos médicos.	Moneta (2023). Santos et al (2020).
Disponibilidade de Recursos Médicos	Verificação da disponibilidade de equipamentos, medicamentos e outros recursos necessários para garantir a prestação de cuidados médicos eficazes e seguros, incluindo a manutenção e funcionamento adequados desses recursos.	De Godoi (2019). Jorge et al (2023).
Qualidade das Instalações Físicas	Avaliação das condições gerais das instalações, incluindo limpeza, conforto, acessibilidade para pacientes com mobilidade reduzida e segurança ambiental, garantindo um ambiente propício para a prestação de cuidados de saúde.	Fernandes et al (2019). Zerbielli (2019). Zinn (2021).

Fonte: Autor (2024)

Essa análise abrangente, conforme o quadro 01, permitirá identificar áreas específicas que requerem atenção e investimento para melhorar a qualidade dos serviços de saúde e a satisfação do paciente. Ao priorizar esses aspectos e implementar medidas corretivas apropriadas, as instituições de saúde podem garantir uma experiência de cuidado mais positiva e eficaz para todos os pacientes atendidos.

A compreensão das práticas e políticas de saúde e seu impacto na percepção dos pacientes sobre sua experiência de cuidado segundo Mendes; Da Rosa Figueira e Da Silva (2022) é fundamental para promover melhorias significativas nos serviços de saúde e, essa relação complexa entre a implementação de políticas de saúde e a experiência do paciente tem sido objeto de crescente interesse e investigação na área médica e, ao examinar de perto como as políticas de saúde são desenvolvidas, implementadas e mantidas, podemos identificar áreas de oportunidade para aprimorar a qualidade do cuidado prestado.

Políticas de saúde segundo Zinn (2021) eficazes não apenas moldam o ambiente em que os serviços de saúde são entregues, mas também influenciam diretamente a forma como os pacientes percebem e interagem com o sistema de saúde e, ao reconhecer o papel fundamental que as políticas desempenham na formação da experiência do paciente, os formuladores de políticas e profissionais de saúde podem implementar medidas que promovam uma prestação de cuidados mais centrada no paciente e satisfatória.

Uma prestação de cuidados centrada no paciente segundo Cirino et al (2021) é essencial para garantir uma experiência satisfatória no ambiente de saúde e, para promover essa abordagem, várias medidas podem ser adotadas, incluindo a implementação de programas de treinamento para profissionais de saúde e, esses programas têm o objetivo de desenvolver habilidades de comunicação empática e compreensão das necessidades individuais dos pacientes, capacitando os profissionais a oferecer um cuidado mais personalizado e sensível às particularidades de cada indivíduo.

A criação de sistemas de *feedback* contínuo segundo Mendes; Da Rosa Figueira e Da Silva (2022) é fundamental para aprimorar os serviços de saúde e adaptá-los às demandas específicas de cada paciente e, por meio desses sistemas, os pacientes têm a oportunidade de expressar suas opiniões e preocupações, proporcionando entendimentos claros e valiosos sobre áreas de melhoria, dessa forma, as instituições de saúde podem identificar lacunas na prestação de cuidados e implementar mudanças direcionadas que promovam uma experiência mais satisfatória e centrada no paciente, fortalecendo ainda mais o vínculo entre profissionais de saúde e pacientes.

Neste contexto, o Quadro 2 apresenta uma análise aprofundada dos resultados obtidos a partir da avaliação dos fatores determinantes da satisfação do paciente no ambiente hospitalar. Este quadro sintetiza as variáveis-chave identificadas durante a pesquisa, destacando aspectos como comunicação interpessoal, tempo de espera, qualidade das instalações e atenção recebida. Através da análise desses fatores, é possível compreender melhor os elementos que influenciam a percepção dos pacientes em relação aos serviços de saúde, fornecendo subsídios essenciais para o desenvolvimento de estratégias direcionadas à melhoria contínua da qualidade do atendimento e à promoção de uma experiência positiva e satisfatória para os pacientes.

Quadro 02: Fatores Influenciadores da Experiência do Paciente

Aspecto Avaliado	Descrição	Autores
Comunicação Empática	Capacidade dos profissionais de saúde de se comunicarem de forma empática e compreenderem as necessidades emocionais dos pacientes.	Cirino et al (2021). De Almeida et al (2023).
Personalização do Atendimento	Adaptabilidade dos serviços de saúde para atender às necessidades individuais e preferências de cada paciente, considerando sua história médica e contextos sociais.	De Carvalho et al (2023). Vieira et al (2023).
Acesso à Informação	Disponibilidade de informações claras e compreensíveis sobre condições de saúde, procedimentos médicos e opções de tratamento, facilitando a tomada de decisão informada pelos pacientes.	Barros e Senhoras (2022). Santos et al (2020).
Coordenação do Cuidado	Integração eficaz entre diferentes profissionais e serviços de saúde envolvidos no tratamento de um paciente, garantindo uma abordagem holística e livre de lacunas no cuidado prestado.	Mendes; Da Rosa Figueira e Da Silva (2022). De Carvalho et al (2023).
Ambiente Confortável	Físico Condições agradáveis e acolhedoras nas instalações de saúde, incluindo limpeza, conforto e acessibilidade, que promovem o bem-estar e a segurança dos pacientes durante sua estadia.	Oliveira e Junior (2023). Silveira et al (2021).

Fonte: Autor (2024)

Essas medidas, conforme o quadro 02, quando implementadas de forma eficaz, não apenas melhoram a experiência do paciente, mas também contribuem para uma prestação de cuidados mais centrada no paciente e satisfatória e, ao colocar o paciente no centro do processo de cuidado e adaptar os serviços de saúde para atender às suas necessidades individuais, as instituições de saúde podem promover um ambiente de cuidado mais humanizado e eficiente, resultando em melhores resultados de saúde e maior satisfação dos pacientes.

A interseção entre práticas e políticas de saúde e a percepção dos pacientes sobre sua experiência de cuidado segundo Silveira et al (2021) é examinada neste contexto e, analisando detalhadamente os fatores que influenciam a experiência do paciente, é possível identificar

lacunas nas políticas existentes e propor abordagens mais eficazes para promover uma experiência de cuidado mais satisfatória e centrada no paciente.

A importância de compreender como as práticas e políticas de saúde influenciam a experiência do paciente, conforme destacado por Cirino et al (2021), é ainda mais evidente em um cenário de saúde em constante evolução e desafios crescentes e, em um mundo onde as demandas e expectativas dos pacientes continuam a evoluir, é essencial que as políticas de saúde se adaptem para atender às necessidades em mutação da população e, isso implica não apenas uma resposta ágil às demandas emergentes, mas também um planejamento estratégico que antecipe as tendências futuras e garanta a sustentabilidade dos serviços de saúde a longo prazo.

Ademais, de acordo com as conclusões de Jorge et al (2023), uma análise cuidadosa das práticas e políticas de saúde pode revelar áreas de desigualdade no acesso aos cuidados de saúde e, identificar tais disparidades é o primeiro passo para promover a equidade e a justiça no sistema de saúde e, ao priorizar intervenções que abordem essas disparidades, é possível garantir que todos os pacientes tenham acesso a cuidados de alta qualidade, independentemente de sua origem socioeconômica ou demográfica e, isso não apenas fortalece os princípios éticos fundamentais da equidade em saúde, mas também contribui para uma sociedade mais justa e inclusiva.

Uma abordagem baseada em evidências para o desenvolvimento de políticas de saúde, como enfatizado por De Godoi (2019), é essencial para garantir que os recursos sejam alocados de forma eficiente e, ao utilizar dados e pesquisa para informar decisões políticas, é possível maximizar o impacto dos investimentos em saúde e garantir que as intervenções sejam direcionadas às áreas de maior necessidade e impacto e, essa abordagem não apenas otimiza o uso dos recursos limitados disponíveis, mas também promove uma prestação de cuidados mais eficaz e centrada no paciente, resultando em melhores resultados de saúde para toda a população.

Segundo Zinn (2021), compreender como as políticas e práticas de saúde afetam a experiência do paciente é essencial para garantir que os serviços de saúde atendam às necessidades da população de forma eficaz e equitativa e, ao adotar uma abordagem proativa na avaliação e adaptação das políticas de saúde, é possível promover uma prestação de cuidados mais centrada no paciente, satisfatória e justa, que atenda às demandas em constante mudança da sociedade e, isso implica não apenas uma resposta reativa às necessidades emergentes, mas também um planejamento estratégico que antecipe as tendências futuras e promova uma adaptação contínua às necessidades da comunidade.

Um dos aspectos-chave destacados por Moneta (2023) é a importância de envolver os pacientes no processo de tomada de decisões relacionadas à política de saúde e, ao garantir que as vozes dos pacientes sejam ouvidas e consideradas, é possível criar políticas mais alinhadas com as necessidades e preferências daqueles que estão diretamente envolvidos no sistema de saúde e, isso não apenas fortalece a legitimidade das políticas de saúde, mas também promove uma sensação de empoderamento entre os pacientes, aumentando sua confiança no sistema de saúde como um todo.

Ademais, segundo Cirino et al (2021) ressalta a importância da colaboração entre diferentes partes interessadas no desenvolvimento e implementação de políticas de saúde. Isso inclui profissionais de saúde, pesquisadores, formuladores de políticas, organizações da sociedade civil e, consiste em ser claro, os próprios pacientes e, ao reunir uma ampla gama de perspectivas e experiências, é possível criar políticas mais abrangentes e eficazes, que abordem os desafios de saúde de forma integrativa e promovam uma prestação de cuidados centrada no paciente.

A compreensão da interação entre políticas de saúde e experiência do paciente segundo Mendes; Da Rosa Figueira e Da Silva (2022) é essencial para o desenvolvimento de um sistema de saúde mais eficaz, equitativo e centrado no paciente e, ao promover uma abordagem colaborativa, inclusiva e baseada em evidências para o desenvolvimento de políticas de saúde, é possível garantir que os serviços de saúde atendam às necessidades da população de forma eficaz e equitativa, promovendo o bem-estar e a saúde para todos.

É fundamental reconhecer que as políticas de saúde segundo Vieira et al (2023) têm um impacto direto na experiência do paciente, influenciando aspectos como acesso, qualidade e equidade no sistema de saúde, portanto, ao considerar cuidadosamente as implicações das políticas de saúde nas experiências dos pacientes, os formuladores de políticas podem desenvolver estratégias mais eficazes para melhorar o acesso aos cuidados, reduzir disparidades e promover uma prestação de serviços mais centrada nas necessidades individuais dos pacientes.

Ademais, segundo Barros e Senhoras (2022) uma abordagem colaborativa e inclusiva no desenvolvimento de políticas de saúde pode garantir que as vozes dos pacientes e comunidades sejam ouvidas e consideradas e, isso não só aumenta a legitimidade das políticas implementadas, mas também ajuda a identificar necessidades e prioridades específicas, garantindo que os serviços de saúde sejam verdadeiramente responsivos às demandas da população.

Ao adotar segundo De Carvalho et al (2023) uma abordagem baseada em evidências, os formuladores de políticas podem tomar decisões informadas que maximizam os benefícios para os pacientes e a comunidade em geral e, isso envolve a avaliação cuidadosa das intervenções existentes, a coleta e análise de dados relevantes e a adaptação contínua das políticas com base nas melhores práticas e evidências disponíveis.

Essa estratégia dinâmica e focada em resultados segundo Jorge et al (2023) é determinante para assegurar a consonância das políticas de saúde com a meta de proporcionar uma experiência positiva e satisfatória aos pacientes, ao mesmo tempo em que fomenta a equidade e a eficácia no sistema de saúde e, ao adotar uma abordagem centrada no paciente, onde as necessidades e expectativas individuais são consideradas, as políticas de saúde podem ser moldadas de forma a promover, desse modo, um ambiente de cuidado mais acessível, justo e eficiente.

Essa integração segundo Balandier (2021) entre políticas de saúde e experiência do paciente também contribui para o fortalecimento da confiança no sistema de saúde, pois os pacientes se sentem valorizados e respeitados em suas necessidades e preocupações e, ao considerar atentamente o impacto das políticas de saúde na vida dos pacientes, os tomadores de decisão podem estabelecer um ambiente de cuidado mais humano e compassivo, que atenda de forma eficaz às necessidades de uma sociedade diversificada e em constante evolução.

É essencial ressaltar segundo Vieira et al (2023) que uma compreensão aprofundada da interação entre políticas de saúde e experiência do paciente não só permite a melhoria dos serviços de saúde, mas também a identificação e resolução de desafios sistêmicos que afetam o acesso, a qualidade e a equidade e, dessa forma, ao adotar uma abordagem colaborativa, inclusiva e baseada em evidências, é possível criar um sistema de saúde mais resiliente e centrado nas necessidades da população.

Ao considerar segundo Cirino et al (2021) cuidadosamente o impacto das políticas de saúde na vida dos pacientes, os responsáveis pela formulação de políticas podem estabelecer um ambiente de cuidado mais humano e compassivo, capaz de responder de forma eficaz às demandas de uma sociedade diversificada e em constante evolução. Essa integração entre políticas de saúde e experiência do paciente é fundamental para fortalecer a confiança no sistema de saúde, promovendo uma prestação de cuidados mais inclusiva e adaptável às necessidades individuais e coletivas.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se, portanto, que esta pesquisa exploratória realizada contribuiu significativamente para a compreensão dos desafios e oportunidades relacionados à implementação de políticas de saúde voltadas para aprimorar a satisfação do paciente. A análise da complexa interação entre práticas de saúde, políticas e a experiência do paciente permitiu não apenas delinear medidas práticas para promover uma prestação de cuidados mais centrada no paciente e satisfatória, mas também identificar lacunas na prestação de cuidados e propor estratégias concretas para aprimorar a experiência do paciente e, conseqüentemente, a qualidade dos serviços oferecidos.

Além disso, ao integrar os resultados da pesquisa na tomada de decisões, as instituições de saúde podem avançar na busca por serviços de saúde de alta qualidade, que atendam de forma abrangente e significativa às necessidades e expectativas dos pacientes. A abordagem adotada no estudo exploratório reforça a importância de uma avaliação contínua e integrativa da qualidade dos serviços de saúde, reconhecendo a satisfação do paciente como um indicador-chave de sucesso. Dessa forma, o artigo cumpriu seu propósito ao fornecer insights valiosos e orientações práticas para promover uma abordagem centrada no paciente no setor de saúde.

Por fim, a pesquisa realizada e as conclusões apresentadas no artigo destacam a necessidade contínua de pesquisa e ação para priorizar a satisfação e o bem-estar dos pacientes, garantindo uma prestação de cuidados mais eficaz e humanizada. A identificação de pontos de melhoria nos serviços de saúde, juntamente com a análise abrangente dos fatores que influenciam a satisfação do paciente, demonstram que o estudo alcançou seus objetivos ao fornecer uma visão abrangente e aprofundada da relação entre satisfação do paciente e qualidade dos serviços de saúde, contribuindo para a promoção da excelência nos serviços de saúde e para aprimorar a experiência do paciente.

REFERÊNCIAS

- BALANDIER, G. **O que avaliar quer dizer?** Editora Unifesp, 2021.
- BARROS, K. T. F.; SENHORAS, E. M. **Administração Hospitalar: Enfoques Teóricos.** Editora IOLE, 2022.
- CIRINO, J. A. et al. **Estratégias para a acreditação dos serviços de saúde.** Editora Appris, 2021.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica.** São Paulo, SP: Atlas 2003.
- GIL, Antonio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1991.
- DE ALMEIDA, G. C. et al. Nova Geração da Telessaúde: Oportunidades, Tendências e Desafios. **Sociedade Brasileira de Computação**, 2023.
- DE CARVALHO GOMES, C. et al. Abordagem interprofissional como estratégia de atendimento: relato de experiência no centro de atenção e aprendizagem interprofissional – CAAIS. **Revista Multidisciplinar em Saúde**, v. 4, nº 3, p. 774-780, 2023.
- DE GODOI, A. F. **Gestão Da Hospitalidade E Humanização Hospitalar.** Clube de Autores, 2019.
- FERNANDES, M. C. et al. **Intelecções sobre possibilidades cuidativas em saúde no campo da interdisciplinaridade.** Appris Editora e Livraria Eireli-ME, 2019.
- JORGE, M. S. B. et al. **Tecnologias em saúde e de informação nas práticas de gestão em saúde.** Ampla Editora, 2023.
- MENDES, F. A. J.; DA ROSA FIGUEIRA, L. G.; DA SILVA, M. A. M. Os efeitos da educação interprofissional na prática em saúde. **Revista Pró-UniverSUS**, v. 13, nº 1, p. 26-35, 2022.
- MENDONÇA, M. B.; DE CASTRO, A. P. C. Pesquisas de satisfação com pacientes de serviços de saúde: uma pesquisa bibliográfica. **Revista de Administração de Roraima-RARR**, v. 10, 2020.
- MITRE, J.; SCHIESARI, L. M. C. Satisfação do cliente como estratégia para aumentar a competitividade de um hospital especializado. **Administração de Empresas em Revista**, v. 3, nº 21, p. 341-378, 2020.
- MONETA, B. **Coletânea Internacional de Pesquisa em Ciências da Saúde Vol. 01.** Seven Editora, 2023.
- OLIVEIRA, A.; JUNIOR, A. F. S. Judicialização do acesso à saúde no brasil e a constituição federal: reflexões sobre os desafios, conflitos e perspectivas na efetivação dos direitos à saúde. **Revista OWL – Revista interdisciplinar de ensino e educação**, v. 1, nº 1, p. 324-335, 2023.

SANTOS, V. H. et al. Currículo oculto, educação médica e profissionalismo: uma revisão integrativa. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 24, 2020.

SILVEIRA, D. G. M. et al. **Diretrizes para aprendizagem e desenvolvimento de competências gerenciais em ação em uma instituição científica tecnológica em saúde pública**. 2021.

VIEIRA, R. V. et al. A influência da gestão hospitalar eficiente na promoção da saúde: como está a relação entre administração e saúde atualmente? **Revista Psipro**, v. 2, nº 4, p. 16-41, 2023.

ZERBIELLI, A. **Avaliação das estratégias da qualidade de um grupo de hospitais privados**. Tese de Doutorado. 2019.

ZINN, G. R. **Qualidade em saúde: Custo e valor**. Editora Senac São Paulo, 2021.