

AMBULATÓRIO UNIVERSITÁRIO EM BELO HORIZONTE: CONCEPÇÃO E SATISFAÇÃO DOS PACIENTES SUBMETIDOS A CIRURGIAS DE PEQUENO PORTE

UNIVERSITY OUTPATIENT CLINIC IN BELO HORIZONTE: PATIENT PERCEPTION AND SATISFACTION REGARDING MINOR SURGICAL PROCEDURES

Letícia Cardoso Dutra¹
Marcelo Gonçalves de Oliveira²
Luiza Menezes Martins Cordeiro³
João Flávio Lima Nogueira⁴
Letícia Assis Rodrigues Freitas⁵

RESUMO: Este estudo investigou a satisfação dos pacientes em um ambulatório universitário, ressaltando sua importância como indicador da qualidade dos serviços. Apesar das preocupações com ansiedade pré-cirúrgica e infraestrutura hospitalar, os pacientes expressaram satisfação geral com o atendimento recebido. Os resultados destacam a necessidade de comunicação clara sobre procedimentos cirúrgicos e de um ambiente hospitalar acolhedor. Essas informações podem orientar melhorias contínuas nos serviços de saúde para garantir uma experiência positiva para todos os pacientes.

1022

Palavras-Chave: Cirurgia ambulatorial. Satisfação do paciente. Hospitais de ensino.

ABSTRACT: This study investigated patient satisfaction at a university outpatient clinic and highlighted its importance as an indicator of service quality. Despite concerns about pre-surgical anxiety and hospital infrastructure, patients expressed overall satisfaction with the care received. The findings emphasize the need for clear communication about surgical procedures and a welcoming hospital environment. These insights can inform ongoing improvements in healthcare services to ensure a positive experience for all patients.

Keywords: Ambulatory surgical procedures. Patient satisfaction. Hospitals Teaching.

¹Graduanda em Medicina na Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais, Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais.

²Graduando em Medicina na Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais, Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais.

³Graduanda em Medicina na Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais, Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais.

⁴Cirurgião Geral do Hospital Universitário Ciências Médicas, Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais.

⁵Graduanda em Medicina na Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais, Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais.

INTRODUÇÃO

A cirurgia ambulatorial é um conjunto de procedimentos cirúrgicos de pequeno a médio porte, sob efeito de anestesia local ou regional que dispensa a necessidade de internação hospitalar do paciente. Isso contribui para a redução do uso de leitos hospitalares e aumento da disponibilidade de atendimentos àqueles que exigem cuidados mais complexos e urgentes (SANTOS, 2008).

No ambulatório universitário de uma instituição privada em Belo Horizonte, MG, são realizados procedimentos cirúrgicos semanais. Cirurgiões professores e alunos auxiliares colaboram nestas sessões, executando anestésias locais e participando de procedimentos como exérese de verrugas, nevos, cistos sebáceos, correção de frênulo curto, remoção de lipomas, tratamento de unhas encravadas, biópsias e drenagem de abscessos. Além das atividades regulares durante a semana, o ambulatório também organiza mutirões de cirurgia em alguns sábados, envolvendo alunos de medicina do 3º ao 5º ano sob a supervisão de cirurgiões preceptores. Esses mutirões visam diminuir as filas de espera do Sistema Único de Saúde (SUS) para esses procedimentos.

Um dos principais propósitos do SUS é assegurar o cuidado de qualidade e segurança aos pacientes, apesar de serem frequentes as queixas relativas aos desafios enfrentados pelos hospitais integrantes da rede. Problemas como deficiências estruturais, dificuldades no atendimento, superlotação e realização de procedimentos, bem como a ausência de humanização, são observados diariamente nessas instituições. Estudos indicam que tais dificuldades são comuns, sobretudo em hospitais que mantêm prontos-socorros e ambulatórios onde a população é atendida imediatamente, embora as unidades que atendam apenas pacientes encaminhados de outros serviços autorizados, recebam avaliações mais favoráveis quanto à satisfação do usuário (DANTAS et al., 2018).

Dessa forma, o presente estudo faz-se necessário para impulsionar uma prestação de serviço superior ao SUS e aprimorar, principalmente, o atendimento de hospitais universitários que estão formando futuros médicos para a inserção no mercado de trabalho. Observa-se que as instituições comprometidas com a satisfação de seu atendimento têm propensão a alcançar melhorias e obter resultados mais satisfatórios.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo observacional, quantitativo, descritivo e transversal, conduzido por meio da coleta de dados não randomizada através de um formulário online via "Google Forms", preenchido pelos pacientes ao término do procedimento cirúrgico ambulatorial, após consentimento e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Faculdade de Ciências Médicas de Minas Gerais (CEPCM-MG), e todos os preceitos éticos envolvendo a pesquisa científica foram seguidos, garantindo privacidade, sigilo e confidencialidade. Nenhum voluntário foi identificado em qualquer etapa do estudo, sendo utilizado apenas o número de cadastro no prontuário para garantir que não serão avaliados em duplicidade.

As categorias avaliadas pelo questionário foram: idade, sexo, condição socioeconômica familiar, satisfação com o tempo de espera para atendimento, sentimento de inclusão na decisão terapêutica, satisfação com as informações prestadas no pré-cirúrgico, entendimento acerca das orientações fornecidas, sentimento de dúvidas sanadas, compreensão das instruções dadas, sentimento de ansiedade pré-cirúrgica, sensação de confiança nos profissionais responsáveis pelo tratamento, avaliação do comportamento e da atitude do profissional, e avaliação das instalações físicas da unidade ambulatorial.

Os dados foram tabulados em planilha eletrônica Microsoft Excel e analisados com os softwares estatísticos GraphPad Prism e Minitab, com o objetivo de realizar uma análise de correlação entre a satisfação do paciente submetido ao procedimento cirúrgico ambulatorial e as variáveis clínicas e sociodemográficas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A satisfação do paciente é um indicador significativo do desempenho e da qualidade dos serviços de saúde (CHEUNG, 2009). Os resultados são encorajadores e revelam um cenário positivo na prestação de assistência pelo SUS.

Ao analisar os dados da pesquisa com um total de 60 participantes, observou-se uma predominância de pacientes do sexo feminino (72,2%) em comparação com o sexo masculino (27,8%). A responsabilidade pelo autocuidado e pelo cuidado de terceiros geralmente não é associada à condição masculina, o que torna a participação

dos homens em iniciativas de saúde um desafio. Além disso, sentimentos de vergonha, medo e fragilidade são algumas das razões frequentemente citadas para a baixa adesão aos serviços de saúde (SOLANO et al., 2017).

Quanto ao critério de idade, predominaram pacientes com mais de 50 anos, representando mais de 70% do total. Em relação à condição socioeconômica, cerca de 57,4% de todos os participantes informaram ter uma renda familiar média mensal entre 1 e 3 salários-mínimos. Muitos brasileiros têm ocupações com remunerações próximas ao salário mínimo ou ligeiramente superiores (IBGE, 2022), o que pode limitar o acesso a convênios médicos particulares, levando-os a depender do SUS para assistência médica. Mesmo aqueles que recebem mais de dois salários mínimos podem optar pelo SUS devido aos altos custos dos convênios médicos privados no Brasil. Os valores desses convênios podem ser proibitivos para muitos, especialmente quando se trata de famílias inteiras.

No que diz respeito ao nível de satisfação com o tempo de espera para o atendimento, a realização do procedimento cirúrgico e o atendimento pós-operatório, obtivemos uma taxa de satisfação de 98,1% dos pacientes. Além disso, 94,4% dos usuários relataram que as informações fornecidas durante a consulta foram adequadas, nem escassas nem excessivas. Obteve-se uma satisfação máxima (100%) em relação ao esclarecimento sobre como a cirurgia seria realizada, incluindo os riscos e benefícios envolvidos.

Reforçando esses achados, uma pesquisa realizada em um hospital público e de ensino revelou uma avaliação positiva do atendimento por parte dos profissionais, com 82,3% dos entrevistados expressando satisfação com a clareza das informações fornecidas sobre seu estado de saúde e 87,7% relatando rapidez no atendimento (MORAIS, MELLEIRO, 2013).

O sentimento de ansiedade pré-cirúrgica foi predominante na maioria dos participantes da pesquisa, com um resultado de 51,9%. A apreensão antes da cirurgia pode estar relacionada à falta de compreensão da condição médica, às preocupações do paciente sobre a anestesia e o procedimento cirúrgico. Além disso, o medo do desconhecido é uma das principais causas de ansiedade entre os pacientes que passarão por cirurgia. É reconhecido que a ansiedade e o medo antes da cirurgia podem causar um aumento nos níveis de hormônios do estresse, resultando em respostas metabólicas

indesejáveis antes da administração da anestesia, incluindo o aumento dos níveis de catecolaminas no organismo, que levam ao aumento da pressão arterial e da frequência cardíaca (MARANETS, 1999). Portanto, é essencial fornecer ao paciente uma explicação detalhada sobre o procedimento, reduzindo o desconforto e a apreensão.

Quanto à avaliação da infraestrutura do ambulatório universitário, incluindo lugares de estacionamento, limpeza, conforto e estética da área de admissão e privacidade da enfermaria, obtivemos 83,3% das respostas classificadas como "excelente" e 16,7% classificadas como "bom". O ambiente hospitalar e ambulatorial desempenha um papel crucial no sentimento de segurança do paciente. A existência de equipamentos médicos atualizados e bem conservados pode aumentar a confiança do paciente na capacidade da instituição de fornecer cuidados de excelência; a presença de uma estrutura limpa, bem iluminada e bem organizada pode transmitir uma sensação de calma e conforto aos pacientes, reduzindo a apreensão e o nervosismo. Por fim, instalações apropriadas, como salas limpas, áreas de isolamento e sistemas eficientes de manejo de resíduos, têm o potencial de prevenir infecções hospitalares, o que é essencial para a segurança do paciente (FERREIRA, 2021).

CONCLUSÃO

Em suma, os resultados deste estudo destacam a importância da satisfação do paciente como um indicador fundamental da qualidade dos serviços de saúde. Observamos que, apesar das preocupações comuns relacionadas à ansiedade pré-cirúrgica e à infraestrutura hospitalar, a maioria dos pacientes avaliou positivamente o atendimento recebido no ambulatório universitário. Esses resultados ressaltam a necessidade contínua de garantir que os pacientes recebam informações claras e adequadas sobre seus procedimentos cirúrgicos, bem como a importância de proporcionar um ambiente hospitalar acolhedor e bem equipado. Além disso, a predominância de pacientes do sexo feminino e com idade acima de 50 anos, juntamente com a influência da condição socioeconômica na escolha do Sistema Único de Saúde (SUS), destaca a importância de abordagens inclusivas e acessíveis na prestação de serviços de saúde. Portanto, esses achados podem servir como um guia valioso para aprimorar continuamente a qualidade e a eficácia dos serviços oferecidos, garantindo uma experiência positiva para todos os pacientes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CHEUNG, C. et al. Contributors to Surgical In-patient Satisfaction: Development and Reliability of a Targeted Instrument. *Asian Journal of Surgery*, v. 32, n. 3, p. 50-143, 2009.
2. DANTAS, R. A. N. et al. Evaluation of satisfaction of users assisted by prehospital mobile emergency care service. *Saúde Debate*, v. 42, n. 116, p. 191-202, 2018.
3. FERREIRA, Joana; ALMEIDA, Marcos. Impacto da infraestrutura hospitalar na qualidade do atendimento ao paciente. *Revista Brasileira de Gestão Hospitalar*, v. 35, n. 1, p. 24-37, 2021.
4. IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Rendimentos de todas as fontes 2022. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 23 abr. 2024.
5. MARANETS, I.; KAIN, Z. N. Preoperative anxiety and intraoperative anesthetic requirements. *Anesthesia & Analgesia*, v. 89, p. 1346-1351, 1999.
6. MORAIS, A. S.; MELLEIRO, M. M. A qualidade do cuidado de enfermagem em uma unidade de emergência: a percepção do paciente. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, v. 15, n. 1, p. 112-120, 2013.
7. SANTOS, J. S. et al. Cirurgia ambulatorial: do conceito à organização de serviços e seus resultados. *Medicina de Ribeirão Preto*, v. 41, n. 3, p. 274-286, 2008.
8. SOLANO, L. C. et al. O acesso do homem ao serviço de saúde na atenção primária. *Revista de Pesquisa*, v. 9, n. 2, p. 302-308