



TESTANDO A QUALIDADE ASSISTENCIAL EM UMA CLÍNICA DE INSUFICIÊNCIA CARDÍACA

WALTER, J.W MOREIRA, C.P HALAL V.A SOUZA, S.C CUNHA, G.R BRUGNAROTTO R.J BURMEISTER B.O PREDBON V. IPLINSKI B.S OLIVEIRA E.B DANZMANN, L.C.

Palavras Chave: Insuficiência Cardíaca, Qualidade Assistencial, SERVQUAL,

Introdução: Para monitorar e gerenciar um serviço de ambulatório especializado hospitalar é necessário identificar quantitativamente os aspectos responsáveis pelo seu bom funcionamento, porém são poucas as ferramentas validadas para essa finalidade em pacientes com insuficiência cardíaca (IC). Por isso, este estudo tem como objetivo Testar a ferramenta SERVQUAL, de qualidade assistencial num ambulatório especializado em IC de um Hospital Universitário na região metropolitana de Porto Alegre.

Métodos: Estudo observacional transversal ambulatório especializado em IC em um hospital universitário da região metropolitana de Porto Alegre. O modelo SERVQUAL, questionário de qualidade de serviço validado para serviços médicos, consiste na pontuação do mesmo em escala de Likert para 5 dimensões (confiabilidade, segurança, aspectos tangíveis, responsividade e empatia) . Além disso, uma comparação entre o escore de realidade (pós consulta) subtraído pelo expectativa (pré consulta). Este resultado foi avaliado em subgrupos de classe social, classificação New York Heart Association (NYHA) e etiologia da insuficiência cardíaca. Foi utilizado o teste *t de Student*, para variáveis com múltiplos fatores foi utilizado o teste de *ANOVA* e considerado um valor de $p < 0.05$

Resultados e Discussão: O estudo incluiu um total de 74 pacientes, destes 54% do sexo feminino. Foram observados resultados próximos a nota máxima de cinco pontos, tanto no resultado geral, quanto nas cinco principais dimensões do questionário. O *gap (diferença entre a realidade e a expectativa)* médio total do questionário SERVQUAL por paciente foi de 0,03 (-0,87 a 0,4) demonstrando que o atendimento recebido no ambulatório foi próximo da expectativa dos pacientes.

Considerações finais: A aplicação do questionário SERVQUAL foi exequível, identificando uma alta pontuação geral de qualidade percebida nas cinco dimensões do método na nossa população de pacientes com IC crônica. Além disso, o método demonstrou diferença "gap" mínima entre a pontuação de realidade e a expectativa.

Referências:

- 1- Albuquerque DC; Souza JD *et al- BREATHE Study- I* brazilian registry of heart failure - clinical aspects, care quality and hospitalization outcomes. Arq bras cardiol. 2015; 104(6): 433–442.
- 2- Ministério da Saúde. Datasus: mortalidade - 1996 a 2012, pela CID-10 – Brasil [Internet]. Brasília (DF); 2008- Disponível em: <http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/deftohtm.exe?sim/cnv/obt10uf.def>- acesso em 20 de abril de 2017.





- 3- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- 4- Rocha L.R.M., Veiga D.F, Oliveira P.R., Song E.H., Ferreira L.M. Health service quality scale: Brazilian Portuguese translation, reliability and validity. *BMC Health Serv Res.* 2013 Jan 17;13:24
- 5- Babakus. E, Mangold .W. Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Health Serv Res.* 1992 Feb;26(6):767-86
- 6- HercosB.V.S, Berezovsky A. Qualidade do serviço oftalmológico prestado aos pacientes ambulatoriais do Sistema Único de Saúde - SUS. *ArqBras Oftalmol.* 2006;69(2):213-9
- 7- -Vicuña M. Nivel de satisfacción y disfunciones percebidas sobre localidad de atención de losservicios obstétricos. *AnFacMed (Perú).* 2002; 63(1):40-50.
- 8- Borges J.B.C, Carvalho S.M.B. Qualidade do serviço prestado aos pacientes de cirurgia cardíaca do Sistema Único de Saúde-SUS. *RevBrasCirCardiovasc* vol.25 no.2 São José do Rio Preto Apr./June 2010.

