

## INTRODUÇÃO

▪ A mensuração da satisfação dos usuários com o atendimento recebido, durante a internação em um hospital público, é um caminho para conhecer a qualidade da assistência em saúde a partir da perspectiva do paciente .

## OBJETIVO

▪ Relatar a experiência de coleta de dados através de entrevistas telefônicas.



## MÉTODOS

- Relato de experiência no desenvolvimento de um *survey* via telefone após a alta hospitalar.
- A coleta é realizada utilizando um questionário estruturado, contendo os atributos de satisfação mensurados através de uma escala de seis pontos, variando de muito insatisfeito a muito satisfeito.
- O instrumento contém, também, dados relativos às características sociodemográficas e um espaço para manifestação livre acerca da hospitalização.
- Os sujeitos do estudo são usuários que estiveram internados mais de 48 horas.
- Projeto aprovado pela Compesq-Enf e pelo Comitê de Ética da Instituição.

## RESULTADOS

- De janeiro a maio de 2014 foram entrevistados 277 usuários.
- O cadastro de possíveis entrevistados continha 503 contatos e, em cada tabela quinzenal, foi necessário, em média, substituir dez contatos para alcançar o número previsto de coletas.
- A principal causa de trocas foi o não atendimento dos usuários à ligação telefônica e, a segunda, a reinternação hospitalar.
- O número de recusa, após a abordagem telefônica, foi mínimo (apenas 10 em 503).

- As entrevistas tiveram uma duração média de 7 a 10 minutos.
- Buscando uniformizar o contato telefônico, foi utilizado um “Roteiro de Abordagem por Telefone”, incluindo a leitura, ao entrevistado, do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.
- Somente após sua concordância é que as bolsistas deram seguimento à coleta utilizando o instrumento específico.
- Ao término da entrevista, a coletadora agradecia pela participação.

## CONCLUSÕES

### VANTAGENS

- Dados mais verossímeis a partir da obtenção de respostas sucintas e diretas.
- Entrevistados à vontade para exporem suas opiniões.
- Sem interação e influência do entrevistador nas respostas.
- Mais de 55% de aproveitamento do cadastro de sujeitos.

### DIFICULDADES

- Um único aparelho de telefone e não exclusivo para as coletas no centro de pesquisa.
- Dados incorretos ou omissos no cadastro informatizado institucional.
- Uso de recordações seletivas por não estarem mais no ambiente questionado, embora entrevista realizada nos 30 dias após alta.
- Influência dos motivos de internação e consequências das doenças na vida dos entrevistados.