



**GRAU DE SATISFAÇÃO DO DOENTE RENAL CRÔNICO EM HEMODIÁLISE:
UMA FERRAMENTA PARA A GESTÃO DA QUALIDADE**

Santos RP^{1*},
Almeida ACCH².

RESUMO: Estabelecer metodologias que viabilizem a sistematização da gestão da qualidade é vista como imprescindível entre os serviços de saúde. Desse modo, o processo de avaliação é de extrema importância, haja vista que esta etapa possibilita elaborar estratégias de melhoria dos serviços prestados. Assim, objetivamos no presente artigo analisar o grau de satisfação de pacientes renais crônicos em hemodiálise, assim como a utilização do instrumento de avaliação como ferramenta para a gestão da qualidade. Por se tratar de um estudo de revisão da literatura, utilizou-se como metodologia a busca ativa de produções científicas indexadas nas bases de dados SciELO, MEDLINE e PubMed. Dessa forma, contabilizou-se a revisão de 22 artigos científicos com data de publicação entre o período 2004-2012. Apesar de mais de 50% das produções científicas revisadas apontarem como resultado paciente satisfeitos emergiu-se de forma unânime entre as produções a constatação de determinadas falhas relacionadas com a qualidade assistencial prestada pelos profissionais de saúde. Dentre elas, destacamos a falta de informações concretas acerca do tratamento ao qual são submetidos. Com isso, conclui-se que mesmo com uma avaliação geral boa, gestores em serviços de saúde devem buscar estratégias que possibilitem a assistência qualificada contínua, de modo eficiente e humanizada.

Palavras-chave: Satisfação do paciente. Gestão em serviços de saúde. Hemodiálise.

Área de concentração: Enfermagem.

Opção de apresentação: Oral

¹ Discente do curso de Enfermagem. Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUCPR. *Campus* Toledo. E-mail: regi-pas@hotmail.com.

² Professora orientadora. Docente do curso de Enfermagem. Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUCPR. *Campus* Toledo. End.: Av. da União, 500. Jd. Coopagro. Fone: +55 45 3277 8600. E-mail: ana.h@pucpr.br.



INTRODUÇÃO

Perante o advento de novas tecnologias em saúde, assim como ao significativo aumento da expectativa de vida, pesquisas demonstra que se tornou cada vez mais recorrente a procura por conceitos nacionais e internacionais de qualidade nos serviços de saúde (DAMASCENO et. al., 2009); (CARVALHO et. al., 2004). Nesse sentido, o Ministério da Saúde, por meio da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) em parceria com outros órgãos, publicou no final dos anos 90 o primeiro “Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar” (ANVISA, 2004). Desse modo, o estabelecimento de metodologias que objetivam a sistematização da gestão da qualidade torna-se imprescindível. Lima et. al. (2009) lembram que tal sistematização “se faz necessário para a melhoria contínua dos processos onde o foco principal é a satisfação do cliente [...]”.

A realização de avaliações periódicas permite uma análise profunda da qualidade do serviço multidisciplinar de saúde, haja vista que estas devem ser direcionadas àqueles que mais necessitam de uma assistência qualificada e humanizada – os pacientes. Entretanto, Cecílio (2011) alerta que “[...] a avaliação da gestão do cuidado em saúde deverá dar conta da complexidade e heterogeneidade do seu “objeto””.

Quando pesquisas que avaliam do grau de satisfação de clientes com o cuidado em saúde direcionam-se ao portador de enfermidade de alta prevalência, como a Doença Renal Crônica (DRC) – cujo número de acometidos passou dos noventa mil somente em 2011, segundo dados da Sociedade Brasileira de Nefrologia (SBN, 2011) – é possível determinar não somente a eficiência dos gestores e a qualidade dos serviços, mas também o grau de atendimento humanizado (FUNDAÇÃO INSTITUTO MINEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS EM NEFROLOGIA. FUNDAÇÃO IMEPEN, 2010). Humanização esta vista a partir da ótica do cliente e não do profissional, uma vez que Cambuí (2009) evidenciou em sua pesquisa que muitos dos profissionais de saúde pregam a execução de suas tarefas de maneira qualificada e humana, no entanto, estão longe de saberem se quer o significado do que é assistencial humanizada. O autor relata ainda que ao



serem questionados sobre a prática da assistência humanizada no dia-a-dia, mais de 75% dos entrevistados disseram que a mesma esta presente em todos os momentos de suas atividades laborais. Entretanto, o estudo evidenciou que mais da metade dos participantes são na verdade pouco humanizados.

A assistência ao doente em sessão de hemodiálise é realizada diretamente pela equipe de enfermagem. Dessa forma, apesar de Carvalho et. al. (2004) dizerem ser o cuidado a este público “[...] um desafio para os profissionais [...]”, o enfermeiro – bem como toda equipe multidisciplinar – deve estar preparado para atuar com uma visão holística ao paciente e elaborar planos de cuidados que atendam todas suas necessidades. Diante disso, buscamos com o presente artigo realizar uma análise sobre a percepção dos usuários de centros de terapia renal substituta (TRS) no que diz respeito à qualidade assistencial dispensada pela equipe de serviços de saúde a esta população, bem como verificar o fator de impacto da realização desses estudos analíticos e sua utilização como ferramenta para a gestão da qualidade.

TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

Para a redação da presente pesquisa realizou-se uma análise de conteúdo de publicações periódicas que versam sobre o tema central. Assim, desejando-se alcançar as metas e objetivos estabelecidos de maneira apropriada, a revisão em questão ocorreu por meio de busca ativa e leitura completa – estática e dinâmica – de artigos científicos minuciosamente selecionados e extraídos da base de dados eletrônicos SciELO, MEDLINE e PubMed. Ademais, analisamos conteúdos em sites que nos possibilitasse angariar informações complementares e com procedência fidedigna, tal como Sociedade Brasileira de Nefrologia. As principais palavras-chave utilizadas, tanto para a busca das produções científicas no site “Google Acadêmico” quanto nas bases de dados citadas foram: “satisfação do paciente”; “gestão em serviços de saúde”; “hemodiálise”. Por fim, destacamos que a partir das pretensões citadas, todas as produções científicas revisadas encontram-se datadas com ano de



publicação entre o período 2004-2012, sendo que ao todo se somaram 22 artigos científicos revisados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com vistas a melhorar a qualidade da prestação dos serviços de saúde à nefropatas crônicos em hemodiálise, gestores desses serviços realizam testes que se destinam a avaliação do grau de satisfação de seus pacientes. Com isso, torna-se possível o planejamento de estratégias que norteiam metas e objetivos a serem estabelecidos a partir das reais necessidades de mudanças. Contudo, Coutinho e Tavares (2011) ressaltam que “existem poucas pesquisas acerca da opinião dos pacientes sobre os serviços de saúde e, particularmente, sobre os pacientes em tratamento hemodialítico”. Em inquérito investigativo realizado pelos autores em oito serviços de diálise do Estado do Maranhão – cujo público total constituiu-se de 330 pacientes – foi possível observar que a equipe multidisciplinar encontrava-se com grande potencial para atender todas as necessidades de seus clientes. Do total de entrevistados 42,5% afirmaram estarem satisfeitos com os serviços, sendo que 45,9% consideraram a qualidade dos serviços prestados pelos centros pesquisados como excelente ou muito bom. Entretanto, os resultados dos questionários aplicados pelos autores evidenciaram necessidade de descentralização dos serviços. Dessa forma, os autores relatam sobre a necessidade de promoção de melhorias, principalmente, no que diz respeito a uma melhor distribuição das competências. Tal re-distribuição já é vista atualmente em determinados centros de terapia renal substituta da Espanha, onde gestores adotam um modelo organizacional de coordenação descentralizada da rede. Com isso, tornou-se possível tomada de decisões adequadas no contexto das restrições econômicas de cada região (FRANCISCO & PIÑERA, 2011). Todavia, apesar de considerável satisfação do grupo de estudo em relação aos aspectos organizacionais do centro de terapia renal pesquisado por Prieto et. al. (2011), na cidade espanhola de Granada, foi possível estabelecer uma necessidade de maior atenção por parte dos profissionais quando se trata de questões psicossociais vivenciadas pelos pacientes.



Já em investigação realizada por Silva et. al. (2011), na qual os autores utilizaram uma população amostral de 3.036 pacientes, foi possível constatar a necessidade de verificação não somente de variáveis referentes à qualidade dos serviços na configuração de um ambiente multidimensional, mas também – e tão importante quanto – realizar uma análise sobre as características individuais de cada participante. Nesse contexto, as variáveis individuais permeiam sobre condições sociodemográficas e econômicas dos pacientes, tais como gênero, raça, escolaridade, estado civil e renda. Além disso, variáveis clínicas como depressão, co-morbidades e tempo de tratamento hemodialítico são igualmente importantes. Com isso, é possível haver uma maior confiabilidade nos resultados, pois o paciente é percebido em sua integralidade. Sendo assim, o estudo dos autores evidenciou que 96,7% dos entrevistados possuíam uma boa relação com o enfermeiro e 93,5% mantinham confiança na capacidade desse profissional. Com relação a equipe médica, 94,9% dos pacientes relataram ter uma boa relação com a mesma e mais de 86% disseram ter facilidade em discutir problemas com o médico. Além destes dados, a pesquisa também observou a percepção do cliente acerca das condições das salas de hemodiálise, do respeito à privacidade, da facilidade e rapidez de atendimento pelos profissionais quando se sente mais, entre outras.

Neste estudo, os autores observaram que a maioria era do sexo masculino, cor da pele não-branca, com escolaridade menor ou igual há onze anos e não relataram depressão. Em contrapartida, Fadem et. al. (2011) ao pesquisarem cerca de 977 pacientes da *American Association Kidney Patient* (AAKP) constataram que a maioria eram adulto-jovens, com um bom nível escolar, empregados e de raça branca. Os autores utilizaram como instrumento de pesquisa um questionário de 46 perguntas, sendo o resultado avaliado por uma escala numeral onde 1 correspondia a totalmente insatisfeito e 7 extremamente satisfeitos. Após análise, os estudos evidenciaram que 32% dos entrevistados consideraram a existência de falhas na comunicação profissional-paciente, principalmente, no que diz respeito à explicações gerais básicas acerca da modalidade de tratamento a qual eram submetidos. Além disso, aproximadamente 31% dos participantes relatam não lhes terem sido apresentadas outras opções de tratamento. Essas, e outras, questões resultaram



em pacientes moderadamente satisfeitos com a qualidade assistencial da equipe de saúde.

No estudo exploratório, descritivo e de abordagem quantitativa realizado por Salgado et. al.(2009) 37,1% dos 42 participantes relataram insatisfação com o serviço no que tange às acomodações, já 50% dos pacientes declararam uma expectativa “melhor do que imaginavam” quando questionados sobre a qualidade dos serviços prestados diretamente pela equipe. Em contrapartida, Ermida (2009) ressalva que a satisfação do cliente nefropata submetido a tratamento hemodialítico permeia não somente pela qualidade assistencial propriamente dita, mas que devemos considerar a implantação de políticas de promoção da saúde e readaptação “visando à reinserção social do paciente, incorporando novos indicadores de qualidade, como trabalho e lazer”.

Al Eissa et. al. (2010) descrevem que o nível de satisfação do renal crônico em hemodiálise é afetado principalmente pelo “[...] tempo de diálise, nível educacional e padrão de atendimento.”. Para sua pesquisa os autores recrutaram 322 pacientes, sendo o grau de satisfação médio desse público de aproximadamente 7,41. Vale ressaltar que este estudo, assim como a maioria das pesquisas de satisfação realizadas com renais crônicos em hemodiálise, utilizou como instrumento de análise a escala global de Likert. Brandalise (2005) explica que “as escalas de Likert, ou escalas Somadas, requerem que os entrevistados indiquem seu grau de concordância ou discordância com declarações relativas à atitude que esta sendo medida”. Ademais, Cunha (2007) nos lembra que “a escala só está pronta para ser aplicada quando está garantida a objetividade, a fidelidade, a validade e a consistência da escala”. Portanto, torna-se perceptível que a escala de Likert mostra-se como sendo de grande valia quando se objetiva avaliar o grau de satisfação de populações específicas (GONÇALVES & GORDAN, 2002).

Finalmente, Cesarino et. al. (2009) identificaram em seu desenho de estudo que 53% dos usuários estavam muito satisfeitos e 47% satisfeitos. Contudo, o estudo apontou para a importância de um “repensar da prática dos profissionais de saúde”. Com isso, o processo de gestão contará com subsídios indispensáveis para



a melhoria contínua do serviço. Nesse sentido, evidenciar questões de extrema importância para os pacientes que vivenciam o espaço-contexto de hemodiálise tem por objetivo a elaboração de um planejamento estratégico que possibilite a abdicção total do manejo clínico-assistencial tecnicista, transformando o processo assistencialista mais que uma conduta que exige grande habilidade técnico-profissional, mas também e, principalmente, uma postura humanizada e de respeito para com as necessidades humanas individuais de cada cliente de maneira holística (COSTA; SILVA & ESPÍNDOLA, 2010); (PIETROVSKI & DALL'AGNOL, 2006); (RESENDE et. al., 2007).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implantação de um sistema de gerenciamento da qualidade nos serviços de saúde objetiva, principalmente, municiar o profissional gestor para a articulação de estratégias que visam à manutenção permanente da assistência qualificada. Nessa direção, através da presente revisão integrativa da literatura foi possível observar que as ações estabelecidas para o cuidado holístico ao paciente renal crônico em hemodiálise demonstraram-se mediantemente satisfatórias, do ponto de vista do usuário. Em outros termos, apenas 50% das produções analisadas tiveram como resultados pacientes satisfeitos.

Desse modo, a realização periódica de avaliação do grau de satisfação do doente renal em tratamento hemodialítico demonstrou ser uma importante etapa do processo de gerenciamento da qualidade, configurando como uma ferramenta extremamente válida e útil ao profissional gestor seja este enfermeiro ou não. Isso, porque é por meio do conhecimento da percepção do próprio usuário que se abrem possibilidades para o planejamento – direcionado e estruturado – de medidas que visam suprir as principais falhas apontadas por aquele que mais às conhece, o próprio cliente. Assim, humanização e postura profissional qualificada poderão ser percebidas juntas em um mesmo ambiente multidimensional, os serviços de saúde especializados no cuidado ao paciente renal crônico em hemodiálise.



REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA – ANVISA. Acreditação: a busca pela qualidade nos serviços de saúde. **Rev. Saúde Pública**. São Paulo, v. 38, n. 2, p. 335-6. abr., 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v38n2/19800.pdf>>. Acesso em: 06. jul. 2012.

AL EISSA, M. et. al. Factors Affecting Hemodialysis Patients: Satisfaction with Their Dialysis Therapy. **Inter. J. Nephrol.** Saudi Arabia, v. 2010, p. 1-5. jun., 2010. Disponível em: <<http://www.hindawi.com/journals/ijn/2010/342901/>>. Acesso em: 07. jul. 2012.

BRANDALISE, L. T. Modelo de medição e percepção de comportamento – uma revisão. **Labor. Gest. Tecnol. Inform.** Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC. Florianópolis, v. (?), s/n., p. 1-18. (?), 2005. Disponível em: <<http://www.lgti.ufsc.br/brandalise.pdf>>. Acesso em: 07. jul. 2012.

CAMBUI, Y. R. S. O **sujeito enfermo e suas realidades de fé**: um desafio na busca da assistência humanizada no contexto prático da enfermagem. 2009. 24 p. TCC (Curso de Enfermagem). Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUCPR, Toledo, 2009.

CARVALHO, C. O. M. et. al. Qualidade em saúde: Conceitos, desafios e perspectivas. **J. Bras. Nefrol.** São Paulo, v. 26. n. 4, p. 216-22. dez., 2004. Disponível em: <www.jbn.org.br/audiencia_pdf.asp?aid2=314&nomeArquivo...>. Acesso em: 06. ju. 2012.

CECÍLIO, L. C. O. Apontamentos teóricos-conceituais sobre processos avaliativos considerando as múltiplas dimensões da gestão do cuidado em saúde. **Interface (Botucatu)**. Botucatu, v. 15, n. 37. p.589-99. jun., 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/v15n37/a21v15n37.pdf>>. Acesso em: 06. jul. 2012.

CESARINO, C. B. et. al. Avaliação do grau de satisfação de pacientes renais crônicos em hemodiálise. **Acta Paul. Enferm.** São Paulo, v. 22, n. spe-Nefro., p. 519-23. (?), 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v22nspe1/13.pdf>>. Acesso em: 07. jul. 2012.

COSTA, L. S. O.; SILVA, M. M. S.; ESPÍNDULA, B. M. Enfoque sobre liderança na interação enfermeiro e gerência em hemodiálise. **Rev. Eletro. Enferm.** Goiânia, v. 1, n. 1, p. 1-16. jan-jul, 2010. Disponível em: <<http://www.cpgls.ucg.br/ArquivosUpload/1/File/V%20MOSTRA%20DE%20PRODUO%20CIENTIFICA/SAUDE/10-.pdf>>. Acesso em: 07. jul. 2012.

COUTINHO, N. P. S.; TAVARES, M. C. H. Atenção ao paciente renal crônico, em hemodiálise, sob a ótica do usuário. **Cad. Saúde. Colet.**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 2, p. 232-9. (?), 2011. Disponível em:



<http://www.iesc.ufrj.br/cadernos/images/csc/2011_2/artigos/csc_v19n2_232-239.pdf>. Acesso em: 06. jul. 2012.

CUNHA, L. M. A. **Modelos Rasch e Escalas de Likert e Thurstone na medição de atitudes.** 2007. Dissertação (Mestrado em Probabilidades e Estatística). Departamento de Estatística e Investigação Operacional. Faculdade de Ciências. Universidade de Lisboa. Lisboa (Pt), 2007. Disponível em: <http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1229/1/18914_ULFC072532_TM.pdf>. Acesso em: 07. jul. 2012.

DAMASCENO, H. E. M. et. al. A busca da qualidade nos serviços de saúde. In: ENCONTRO LATINO AMERICANO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA E ENCONTRO LATINO AMERICANO DE PÓS-GRADUAÇÃO. 13, 2009. São José dos Campos. **Anais do XIII Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e IX Encontro Latino Americano de Pós-graduação.** São José dos Campos: Universidade do Vale do Paraíba, UNIVAP, 2009. p. 1-5. Disponível em: <http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2009/anais/arquivos/0881_0437_03.pdf>. Acesso em: 06. jul. 2012.

ERMIDA, V. S. **Avaliação da assistência e da qualidade de vida do paciente de hemodiálise na região metropolitana do Rio de Janeiro.** 2009. Dissertação (Mestrado na área de Saúde Pública). Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <http://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/2530/1/ENSP_Disserta%C3%A7%C3%A3o_Ermida_Valdir_Sergio.pdf>. Acesso em: 07. jul. 2012.

FADEM, S. Z. et. al. Satisfaction with Renal Replacement Therapy and Education: The American Association of Kidney Patients Survey. **Clin. J. Am. Soc. Nephrol.** United States (U.S.), v. 6, n. 3., p. 605-612. mar., 2011. Disponível em: <<http://cjasn.asnjournals.org/content/6/3/605.full.pdf>>. Acesso em: 06. jul. 2012.

FRANCISCO, A. L. M.; PIÑERA, C. Nephrology around Europe: organization models and management strategies: Spain. **J. Nephrol.** Milano (Italy), v. 24, n. 4, p. 438-45., jul-ago., 2011. Disponível em: <<http://www.jnephrol.com/public/JN/Article/Article.aspx?UidArticle=6F3DE6FD-BA1A-4198-B5D8-6610C5304974#>>. Acesso em: 06. jul. 2012.

FUNDAÇÃO INSTITUTO MINEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS EM NEFROLOGIA, FUNDAÇÃO IMEPEN. **Satisfação do cliente com o atendimento interdisciplinar num ambulatório de prevenção da Doença Renal Crônica.** Juiz de Fora, 2010. Disponível em: <<http://www.imepen.com/satisfacao-do-paciente-com-o-atendimento-interdisciplinar-num-ambulatorio-de-prevencao-da-doenca-renal-cronica/>>. Acesso em: 07. jul. 2012.

GONÇALVES, J. G.; GORDAN, P. A. Desenvolvendo um questionário para pesquisa educacional. In: ENCONTRO ANUAL DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA. 11, 2002. Maringá. **Anais do XI Encontro Anual de Iniciação Científica.** Maringá:



Universidade Estadual de Maringá/UEM, 2002. Disponível em: <http://www.ppg.uem.br/Docs/pes/eaic/XI_EAIC/trabalhos/arquivos/11-0771-0.pdf>. Acesso em: 07. jul. 2012.

LIMA, G. O. et. al. Metodologia para implantação de um sistema de gestão da qualidade em um centro de diálise. **Acta Paul. Enferm.** São Paulo, v. 22, n. spe-Nefro., p. 580-2. (?), 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v22nspe1/28.pdf>>. Acesso em: 06. jul. 2012.

PIETROVSKI, V.; DALL'AGNOL, C. M. Situações significativas no espaço-contexto da hemodiálise: o que dizem os usuários de um serviço?. **Rev. Brás. Enferm.** Brasília, v. 59, n. 5-7, p. 630-35. set-out., 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n5/v59n5a07.pdf>>. Acesso em: 07. jul. 2012.

PRIETO, M. A. et. al. Análisis de calidad percibida y expectativas de pacientes en el proceso asistencial de diálisis. **Anales Sis. San. Navarra.** Granada (Spain), v. 34, n. 1, p. 21-31. jan-abr., 2011. Disponível em: <<http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v34n1/original1.pdf>>. Acesso em: 06. jul. 2012.

RESENDE, M. C. et. al. Atendimento psicológico a pacientes com insuficiência renal crônica: em busca de ajustamento psicológico. **Rev. Psic. Clin.** Rio de Janeiro, v. 19, n. 12, p. 87-99. (?), 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pc/v19n2/a07v19n2.pdf>>. Acesso em: 07. jul. 2012.

SALGADO, D. S. S. et. al. A qualidade da assistência ao paciente em diálise : a visão do usuário. **Rev. Hosp. Univer./UFMA.** São Luís, v. 10, n. 2, p. 14-19. mai-ago., 2009. Disponível em: <http://www.huufma.br/site/estaticas/revista_hu/pdf/Revista_HU_Volume_10_2_MAI_O_AGO_2009.pdf>. Acesso em: 06. jul. 2012.

SILVA, G. M. et. al. Uma avaliação de satisfação de pacientes em hemodiálise crônica com o tratamento em serviços de diálise no Brasil. **Physis.** Rio de Janeiro, v. 21, n. 2, p. 581-600. (?), 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/physis/v21n2/a13v21n2.pdf>>. Acesso em: 06. jul. 2012.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE NEFROLOGIA, SBN. Censo de diálise SBN 2011. São Paulo, 2011. Disponível em: <http://www.sbn.org.br/pdf/censo_2011_publico.pdf>. Acesso em: 06. jul. 2012.