

Título: Avaliação da qualidade dos serviços em um hospital da rede privada da cidade de Natal

Autor(es) KELLY CRISTINA SOARES PEREIRA; MARCELO BARBOSA DE OLIVEIRA; PAULA WENDELY DANTAS PESSOA

E-mail para contato: barbosamo@uol.com.br

IES: ESTÁCIO NATAL

Palavra(s) Chave(s): QUALIDADE, SERVQUAL, SATISFAÇÃO, HOSPITALAR

RESUMO

A garantia da qualidade é uma necessidade que cada empresa deve perseguir para que seja alcançada a meta realização de suas atividades dentro do que foi previamente requerido. Parte desse processo passa, essencialmente, pela análise da percepção da qualidade do atendimento e do serviço prestado. Especificamente em unidades hospitalares isto é essencial para a compreensão dos profissionais da necessidade de manter adequadamente as relações interpessoais com os clientes, proporcionando-lhes maior bem-estar. Neste sentido, o presente estudo objetivou avaliar a qualidade do atendimento hospitalar de clientes e acompanhantes em um hospital da rede privada da cidade de Natal, utilizando a Escala SERVQUAL. Foi realizado um estudo observacional de caráter transversal, onde 100 sujeitos foram avaliados. Foram também coletados dados relativos ao perfil sociodemográfico, perfil do plano de saúde e características relacionadas à internação hospitalar. Em relação à Escala SERVQUAL, ela é considerada como uma das metodologias mais conhecidas para medir a qualidade dos serviços de diferentes naturezas. Na análise estatística, os dados categóricos foram apresentados por frequências absolutas e relativas, enquanto que os dados quantitativos por média e desvio-padrão. Em seguida, foi utilizado o teste t, análise de variância e correlação de Pearson. Em toda análise foi considerado um p valor de 5%. No tocante aos resultados, a amostra foi composta por 52 homens e 48 mulheres, com média de idade de 49,8 ($\pm 17,6$) anos. O maior escore foi encontrado na dimensão segurança (6,4) e o menor na presteza (6,0). Para a variável sexo foram encontradas diferenças significativas na dimensão empatia, onde em todas os homens tiveram uma percepção melhor quando comparados as mulheres. A variável idade se correlacionou negativamente com a dimensão tangibilidade. De forma similar, a renda se correlacionou de negativa com as dimensões tangibilidade. Diante do exposto, concluiu-se que a utilização do questionário SERVQUAL é apropriada para avaliação de qualidade esperada e percebida por clientes em ambiente hospitalar. As variáveis que mais se relacionaram o perfil de avaliação da qualidade do serviço foram o sexo, a idade e a renda