RESUMO - IV. PESQUISA CIENTÍFICA RELACIONADA À AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS E GESTÃO DO CUIDADO EM ENFERMAGEM

SATISFAÇÃO DOS PACIENTES INTERNADOS EM RELAÇÃO AOS CUIDADOS MÉDICOS E DE ENFERMAGEM

Macedo Cláudio Borge Lisboa (macedolisboa.ml@gmail.com)

Resumo

Introdução: Actualmente, a satisfação dos clientes constitui o principal mecanismo de concorrência e de sobrevivência das empresas. No sector da saúde, para além de ser a forma mais apropriada de avaliar a qualidade dos serviços de saúde, a satisfação dos pacientes é tida como meta a ser alcançada a todo custo. Objectivo: O estudo visou avaliar o nível de satisfação dos pacientes internados no Hospital Militar de Maputo em relação aos cuidados médicos e de enfermagem na perspectiva comparativa entre os pacientes militares e não militares. Métodos: Foi aplicado um estudo descritivo transversal quantitativo, com envolvimento de 126 pacientes seleccionados por uma amostragem estratificada. Os dados foram captados por meio de questionário e analisados com recurso ao SPSS versão 20. Resultados: Os resultados indicam elevados níveis de satisfação, tendo o grupo de pacientes militares registado 97,4% e 98,4% de satisfação positiva sobre os cuidados médicos e de enfermagem, respectivamente, contra 96,7% e 96,3% de satisfação positiva registado por pacientes não militares, respectivamente. As proporções de satisfação negativa registadas pelos pacientes militares foram de 2,6% para os cuidados médicos e 1,6% para os cuidados de enfermagem, contra 3,3% e 3,7% de satisfação negativa registada pelos pacientes não

militares, respectivamente. Estatisticamente, não foram encontradas diferenças significativas na satisfação geral entre os dois grupos comparados. Conclusão: Os resultados sugerem que os padrões de atendimento de pacientes no Hospital Militar de Maputo são elevados e equilibrados, independentemente do tipo de paciente assistido, sendo este o factor determinante para altos níveis de satisfação registados.

Palavras chaves: satisfação, pacientes militares, pacientes não militares, cuidados médicos, cuidados de enfermagem.

Título: Satisfacción de los pacientes hospitalizados con respecto a la atención médica y de enfermería

Resumen

Introducción: Actualmente, la satisfacción del cliente es el principal mecanismo de competencia y supervivencia de las empresas. En el sector sanitario, además de ser la forma más adecuada de evaluar la calidad de los servicios sanitarios, la satisfacción del paciente se considera un objetivo que debe alcanzarse a toda costa. Métodos: Se realizó un estudio cuantitativo descriptivo transversal con 126 pacientes seleccionados mediante muestreo estratificado. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario y se analizaron con el programa SPSS versión 20. Resultados: Los resultados indican altos niveles de satisfacción, con el grupo de pacientes militares registrando un 97,4 % y un 98,4 % de satisfacción positiva con respecto a la atención médica y de enfermería, respectivamente, en comparación con el 96,7 % y el 96,3 % de satisfacción positiva registrados por los pacientes no militares, respectivamente. Las proporciones de satisfacción negativa registradas por los pacientes militares fueron del 2,6 % para la atención médica y del 1,6 % para la atención de enfermería, en comparación con el 3,3 % y el 3,7 % de satisfacción negativa registrada por los pacientes no militares, respectivamente. Estadísticamente, no se encontraron diferencias significativas en la satisfacción general entre los dos grupos comparados. Conclusión: Los resultados sugieren que los estándares de atención al paciente en el Hospital Militar de Maputo son altos y equilibrados, independientemente del tipo de paciente atendido, lo cual es el factor determinante de los altos niveles de satisfacción registrados.

Palabras clave: satisfacción, pacientes militares, pacientes civiles, atención médica, cuidados de enfermería.

Title: Satisfaction of hospitalized patients regarding medical and nursing care

Abstract

Introduction: Currently, customer satisfaction is the main mechanism for competition and survival of companies. In the health sector, in addition to being the most appropriate way to assess the quality of health services, patient satisfaction is considered a goal to be achieved at all costs. Objective: This study aimed to evaluate the level of satisfaction of patients hospitalized at the Maputo Military Hospital in relation to medical and nursing care from a comparative perspective between military and non-military patients. Methods: A descriptive cross-sectional quantitative study was applied, involving 126 patients selected by stratified sampling. Data were collected through a questionnaire and analyzed using SPSS version 20. Results: The results indicate high levels of satisfaction, with the group of military patients registering 97.4% and 98.4% positive satisfaction regarding medical and nursing care, respectively, compared to 96.7% and 96.3% positive satisfaction registered by non-military patients, respectively. The proportions of negative satisfaction registered by military patients were 2.6% for medical care and 1.6% for nursing care, compared to 3.3% and 3.7% negative satisfaction registered by non-military patients, respectively. Statistically, no significant differences were found in overall satisfaction between the two groups compared. Conclusion: The results suggest that patient care standards at the Maputo Military Hospital are high and balanced, regardless of the type of patient treated, which is the determining factor for the high levels of satisfaction recorded.

Keywords: satisfaction, military patients, non-military patients, medical care, nursing care.

Palavras-chave: palavras chaves: satisfação; pacientes militares; pacientes não militares; cuidados médicos; cuidados de enfermagem.