A Acreditação Hospitalar influencia na Satisfação dos seus Atores e Clientes?

Nas últimas duas décadas, as organizações hospitalares têm dedicado tempo e investimentos no aprimoramento da qualidade em seus serviços. Este movimento visa a atender o aumento das exigências dos clientes enfermos e familiares, profissionais que atuam na área da saúde e na área administrativa hospitalar, quer pelas implicações legais quer pela reivindicação da sociedade (FELDMAN *et al*., 2005). A utilização de sistemas gerenciais focados à qualidade do atendimento almeja o êxito institucional e o potencial competitivo (ALONSO *et al*., 2014). Os avanços científicos e tecnológicos são os principais impulsionadores da incorporação desta filosofia de gestão que corresponde a um processo de aprimoramento constante, decorrente da análise e comparações das organizações externas semelhantes ou do estudo do histórico do processo cultural, com eixos na motivação, envolvimento e educação dos seus atores para o desenvolvimento, revisão e execução de procedimentos padronizados (ALONSO *et al*., 2014). No cenário das organizações prestadoras de serviços da saúde, a Acreditação Hospitalar surge como desafio à padronização e definição de pré-requisitos para mensuração e aprimoramento de padrões de qualidade dos hospitais, que não têm no seu sistema médico a possibilidade de padronização das decisões, mas que permite padronização nos aspectos preventivos de reduzir os impactos por falta de qualidade operacional e administrativa. A filosofia da Acreditação é implantada num plano voluntário e constantemente avaliado por instituições independentes certificados de qualidade na saúde (ALÁSTICO; TOLEDO, 2013; FUSCO; SPIRI, 2014; MENDES; MIRANDOLA, 2015), visando a alcançar elevados padrões de qualidade (VIANA *et al*., 2011). O processo de Acreditação tem o propósito de melhorias e avaliação de inciativas que exigem o envolvimento de profissionais, mobilização da alta administração e das demais esferas gerenciais. A temática tem avançado no Brasil (ALÁSTICO; TOLEDO, 2013; SHIESARI; KISIL, 2003), por este motivo muitos aspectos não estão suficientemente claros. Sob um olhar, a qualidade de serviços da saúde é definida e mensurada com frequência pelos seus usuários ou clientes, emergindo a relevância em saber as suas necessidades e expectativas para assim oferecer serviços que atendam ou superem os padrões almejados (CASTELLANOS, 2002), mas numa outra visão, a qualidade de serviços à saúde é anterior a satisfação do cliente (GERSCHMAN *et al.* 2007). É possível que a verdade esteja neste contínuo, haja vista que estudos revelam que usuários satisfeitos tendem a ter melhor adesão aos tratamentos prescritos, dão informações relevantes ao tratamento e continuam usando os serviços de saúde de maneira preventiva (BARON- EPEL; DUSHENAT; FRIEDMAN; 2001). No intuito de investigar a influência do processo de acreditação hospitalar na satisfação de seus atores e clientes este estudo propõe a utilização do modelo SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992). Cronin & Taylor (1992) investigaram a conceituação e mensuração da qualidade de serviço e seu relacionamento com a satisfação do consumidor e intenções de compra, comparando a diferença de scores entre expectativas e percepções à luz dos 22 itens do modelo SERVQUAL, concluindo que a qualidade de serviço é melhor avaliada somente pelas percepções que os consumidores têm a respeito do desempenho do serviço (sem considerar as suas expectativas e percepções da importância das dimensões da qualidade). O modelo por eles proposto, baseado apenas em medidas da percepção de desempenho do serviço à luz das dimensões definidas pelo SERVQUAL, foi denominado SERVPERF. A fim de conhecer os atributos determinantes da qualidade serviços e satisfação do cliente esta pesquisa utilizará o método de Kano, capaz de explorar através de perguntas funcionais e disfuncionais a percepção dos clientes, levando em consideração atributos de qualidade através de uma perspectiva de análise de melhorias (MAIA, 2013). Com base no método de Kano esses atributos podem ser classificados em cinco categorias: obrigatórios, unidimensionais, atrativos, neutros e reversos (BERGER, et al. 1993). A escolha dos

instrumentos e métodos para esta pesquisa justifica-se através de uma busca realizadas em junho de 2019 nas bases de dados Spell, Scielo, Periódicos Capes, Ebsco, Google Scholar e *Web of Science* em que não fora encontrado nenhum registro de estudos científicos utilizando o método de Kano para evidenciar os atributos determinantes para a satisfação dos clientes de serviços hospitalares, como também não fora encontrada a aplicação da SERVQUAL ou SERVPERF em estudos com o objetivo de comparar a percepção de qualidade e, por conseguinte, a satisfação dos clientes em hospitais acreditados e não acreditados, para então elucidar através de uma comparação a existência ou não de uma influência da acreditação hospitalar na satisfação dos atores e clientes de instituições hospitalares. Neste sentido este estudo propõe contribuir aos estudos de comportamento do consumidor hospitalar sob a perspectiva dos processos de acreditação.

Palavras-chave: Satisfação; Qualidade de serviços; Acreditação Hospitalar;

REFERÊNCIAS

ALÁSTICO, G. P.; TOLEDO, J. C. DE. **Acreditação Hospitalar**: proposição de roteiro para implantação. Gestão & Produção, v. 20, n. 4, p. 815–831, 2013.

ALONSO, L. B. N.; DROVAL, C.; FERNEDA, E.; EMÍDIO, L. **Acreditação Hospitalar e a Gestão da Qualidade dos Processos Assistenciais**. Perspectivas em Gestão & Conhecimento, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 34-49, 2014.

BARON- EPEL, O.; DUSHENAT, M.; FRIEDMAN, N. **Evaluation of the consumer model: relationship between patients' expectations, perceptions and satisfaction with care.** International Journal for Quality in Health Care, v. 13, n. 4, p. 317-323, 2001.

BERGUER, C.; BLAUTH, R.; BOGER, D.; BOLSTER, C.; BURCHILL, G.; DUMOUCHEL, W.; POULIOT, F.; RICHTER, R. R. A.; SHEN, A.; TIMKO, M.; WALDEN, D. **Kano's methods for understanding customer-defined quality.** Center for Quality Management Journal, Vol. 2, nº 4, 1993.

CASTELLANOS, P. L. **Comparação entre a satisfação do usuário com os serviços oferecidos num hospital geral e a percepção gerencial dessa satisfação**. Dissertação de Mestrado em administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas. 2002.

CRONIN, J.J. & TAYLOR, S. A**. Measuring service quality: a reexamination and extension**. Journal of Marketing, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

FELDMAN L. B., GATTO M. A. F., CUNHA I. C. K. O. **História da evolução da qualidade hospitalar**: dos padrões à acreditação. Acta Paul Enfermagem, v 18, p. 213-9, 2005.

FUSCO S. F. B, SPIRI W. C. **Análise dos indicadores de qualidade de centros de material e esterilização de hospitais públicos acreditados**. Texto Contexto Enfermagem, v 23, p. 426-33, 2014.

GERSCHMAN, S.; VEIGAI, L.; GUIMARÃES, C.; UGÁI, M. A. D.; PORTELA, M. C.; VASCONCELLOS, M. M.; BARBOSA, P. R.; LIMA, S. M. L. **Estudo de satisfação dos**

beneficiários de planos de saúde de hospitais filantrópicos. Ciênca Saúde Coletiva, v. 12, n. 2, p. 487-500, 2007.

MAIA, M. **Uma abordagem para avaliação da satisfação dos clientes em empresas de serviços de saúde: aplicação da integração de modelos SERVQUAL, KANO E QFD**. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Pernambuco, 2013.

MENDES, G. H. S.; MIRANDOLA, T. B. S. **Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria**: impactos em seis hospitais acreditados. Gestão da Produção, v. 22, n.3, p. 636-648, 2015.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. **SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". Journal of Retailing**, v. 64 p. 12-37, 1988.

SCHIESARI, L. M. C.; KISIL, M. **A avaliação da qualidade nos hospitais brasileiros**. Revista de Administração em Saúde, v. 5, n. 18, p. 7-17, 2003.

VIANA M.F., SETTE R.S., REZENDE D.C., BOTELHO D., POLES K. **Processo de acreditação: uma análise de organizações hospitalares**. RAHIS, p. 35-45, 2011.