



encontro
de
jovens
investigadores

Avaliação do impacto nos utentes da marca AQR – Atendimento de Qualidade Reconhecida: Estudo no ACES do Nordeste

Pestana¹, Elisabeth Alves; Pires², Amélia Maria

¹ *elisabethpestana@gmail.com, ESTiG, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal.*

² *amelia@ipb.pt, ESTiG, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal.*

Resumo

Promover a melhoria contínua da qualidade tem diferentes implicações, pelo que as organizações, nomeadamente de saúde, devem estar preparadas para promover uma cultura de qualidade. O investimento na área da qualidade permite melhorar os serviços prestadores de cuidados de saúde, dando um maior grau de confiança aos cidadãos. Um indicador válido na avaliação da qualidade dos serviços é a satisfação dos utentes, pelo que se constitui numa preocupação crescente e numa prioridade para gestores e profissionais de saúde. O objectivo central consiste em conhecer o nível de satisfação dos utentes dos centros de saúde do ACES Nordeste com os serviços prestados e se o grau da satisfação advém da implementação do projeto de melhoria contínua da marca AQR. O enquadramento teórico foi orientado de forma a permitir a identificação, a análise, o relacionamento e a melhor compreensão da satisfação dos utentes. A investigação empírica assentou num estudo exploratório-descritivo, baseado numa abordagem metodológica predominantemente quantitativa, dado que a análise incidiu sobre o conteúdo de um questionário, aplicado a uma amostra de 655 utentes que recorreram aos centros de saúde do ACES Nordeste durante o mês de abril de 2012. Os resultados permitem concluir que os utentes não só se encontram satisfeitos com a qualidade dos cuidados prestados nesta unidade de saúde como notaram melhorias ao nível da higiene, atendimento e organização com a implementação da marca AQR, ainda que a maioria dos utentes não se tenha referido ao projecto por não ter sido capaz de associar estas melhorias à sua implementação.

Palavras-chave: Qualidade; Satisfação; Saúde; Marca AQR; Utente