

Desde o princípio da década de 90, o INCA tem adotado medidas internas, de forma a avançar no conceito de gestão moderna. Temos insistentemente voltado nossas atenções para as melhorias no relacionamento com nossos pacientes e também entre os próprios funcionários. A Assessoria de Gestão da Qualidade, criada em 1993, tem tido papel determinante na reafirmação de nossos valores institucionais.

Em dez anos de atividade, a Assessoria promoveu treinamentos de capacitação de equipes, como os de atendimento, qualidade do ambiente de trabalho e processo, entre tantos outros. Tem também implantado grupos de melhoria de processos, constituído fóruns de análise do desempenho profissional, como as câmeras setoriais, prestado consultoria interna para a sistematização de indicadores de desempenho e realizado pesquisas de satisfação do cliente, como a que divulgamos na capa deste Informe.

Estas são apenas algumas das funções da Assessoria de Gestão de Qualidade do INCA. Hoje sentimos no dia-a-dia o reflexo de todo este trabalho, seja na atitude de respeito que nossos profissionais têm com os clientes seja na qualidade das instalações hospitalares. Sabemos muito bem que a satisfação do cliente está em primeiro lugar. Nosso foco continuará nesta direção.

Jacob Kilgerman
Diretor Geral

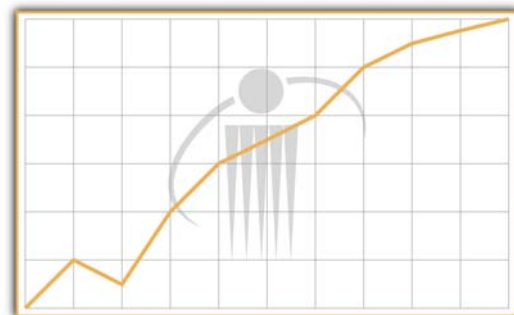
nº **141** Fevereiro de 2003

Satisfação de clientes assistenciais é testada

Foram publicados na Intranet, em janeiro, os resultados da terceira Pesquisa de Satisfação de Clientes da Assistência do INCA, gerenciada pela Assessoria de Gestão da Qualidade (AGQ). A Pesquisa tem o objetivo de checar a opinião de pacientes, acompanhantes e cuidadores sobre a qualidade do serviço prestado no Instituto. Funcionários da AGQ e das unidades assistenciais entrevistaram, em setembro e outubro, 598 pacientes em atendimento hospitalar e 181 acompanhantes de pacientes em internação domiciliar. O assessor de Gestão da Qualidade, Amauri Menezes, ficou satisfeito com a avaliação do cliente: “A pesquisa superou nossas expectativas. Praticamente todos os itens enfocados receberam pontuações superiores a 90%”, diz.

Para as unidades assistenciais, montou-se um questionário adequado às necessidades do INCA, baseado no Instrumento Padronizado de Pesquisa de Satisfação (IPPS), criado este ano pelo Ministério de Orçamento e Gestão. As áreas pesquisadas foram o ambulatório, radiologia, enfermaria, quimioterapia, hemoterapia, medicina nuclear, endoscopia e radioterapia. A avaliação incluiu tópicos como conservação/limpeza, atendimento dos funcionários, forma como o serviço é feito e facilidade para conseguir o serviço.

O tempo de espera para o atendimento teve a pontuação mais baixa, com 85% da aprovação dos clientes. Os entrevistados mostraram-se bastante satisfeitos com diversos pontos, entre eles, o aviso prévio de alterações nos serviços e o acesso a informações claras e simples em cartazes e folhetos internos.



Já para a internação domiciliar, os questionários foram montados, integralmente, pela AGQ, já que o IPPS não contempla os cuidados paliativos. Os resultados nesta área foram ainda mais positivos. Cerca de 97% dos entrevistados deram o conceito ótimo para a qualidade geral dos serviços recebidos em casa. Entre as principais sugestões de familiares estão o acompanhamento de médicos e assistentes sociais, em todas as visitas à residência do paciente.

A cada pesquisa, os índices aproximam-se ainda mais da satisfação total do cliente. A média de satisfação no INCA – 90% – é superior aos demais hospitais e institutos federais, pesquisados pelo Ministério da Saúde, que possuem 80% de aprovação. “Apesar de termos colhido dados tão favoráveis, eles serão estudados para o desenvolvimento de planos de ação que promovam ainda mais melhorias na assistência”, explica Amauri. ■

Qualidade geral dos serviços – pontuação:

Conceito	Hospitalar	Domiciliar
Ótimo	89,2%	97,2%
Bom	8,8%	2,2%
Regular	1,5%	0,6%
Fraco	0,4%	0,0%