

Satisfação dos candidatos à doação quanto ao atendimento

Autores: Livia Alencar de Brito Rodovalho, Eglídia Carla Figueiredo Vidal, Fabíola Alencar de Biscuccia, Viviane Chaves Pereira, Cícera Simone Leite Silva e Mirna Neyara Alexandre de Sá Barreto Marinho

Introdução: A doação de sangue é realizada através de valores voluntários e altruístas da sociedade, devendo o candidato à doação de sangue ser atendido sob os princípios da universalidade, integralidade e equidade no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Os hemocentros no Ceará implementam o sistema de gestão da qualidade com base na norma ISO 9001:2015, que tem como foco a eficácia dos processos para a conformidade do produto e a satisfação do cliente. Nesse direcionamento, a satisfação do doador é avaliada pelo setor de Ouvidoria através do indicador de satisfação. **Objetivo:** Analisar a satisfação no atendimento ao doador no Hemocentro Regional de Crato. **Metodologia:** Pesquisa descritiva e documental, realizada com doadores no período de janeiro a junho de 2019, por meio do formulário de pesquisa de satisfação disponibilizado pelo setor de Ouvidoria do Hemocentro de Crato em áreas do ciclo do doador. Nesse formulário o doador classifica de forma espontânea o seu atendimento de acordo com os tópicos a seguir: 1 – Opinião geral sobre o serviço; 2 – Recepção e acolhimento; 3 – Cortesia profissional no atendimento; 4 – Informações fornecidas; 5 – Limpeza e organização do ambiente; 6 – Condições das instalações e equipamentos; 7 – Tempo de espera. Cada item é graduado de acordo com os seguintes parâmetros: excelente, bom, regular e ruim. Os dados provenientes desse preenchimento são consolidados em planilha do programa Excell®, sendo então calculado o índice de satisfação, considerando o percentual das respostas graduadas como “excelente” e “Bom”, diante do total de respostas. Garantiu-se os preceitos éticos seguindo-se as orientações da Resolução 510/2016. **Resultados:** Os dados foram analisados com base em valores absolutos e proporcionais, consonante ao indicador de satisfação dos clientes. O indicador se mantém de forma sustentada acima da meta preconizada pela hemorrede estadual, qual seja, >90%. Durante o primeiro semestre de 2019, o indicador variou de 92,5% a 97,5%. Os elogios registrados estiveram sobretudo relacionados ao item 3 (cortesia profissional no atendimento). **Conclusão:** O resultado reflete a qualidade do atendimento em todas as etapas do processo de doação. Dessa forma, os gestores das áreas devem permanecer estimulando suas equipes na promoção do acolhimento, recebendo o doador com cordialidade e esclarecendo as atividades realizadas por área. Destaca-se, a implantação em 2019 do acolhimento aos doadores de primeira vez, que apresenta como objetivo a descrição das etapas da doação e o esclarecimento de dúvidas, sensibilizando os doadores a futuras doações.