

Avaliação do processo de atendimento aos direitos dos pacientes

AUTORA: LILIANA RODRIGUES DO AMARAL

ORIENTADORA: PROF^a. DR^a. LÍGIA SILVA LEITE

https://inscricao.cesgranrio.com.br/storage.ashx?file=mestrado/dissertacoes2014/25%20de%20Novembro%20de%202014%20Dissertacao%20Liliana%20Rodrigues_Turma%202014.pdf

Resumo

Este estudo destinou-se a avaliar a percepção dos pacientes e profissionais do Hospital Universitário Professor Edgard Santos no atendimento aos direitos dos pacientes. Esta avaliação se deu à luz do processo de Acreditação Internacional pela *Joint Commission International*. Para atingir este objetivo, na primeira parte foi elaborado um quadro que identifica as categorias, padrões e níveis de conformidade deste estudo que orientou a elaboração dos instrumentos e sua ordem de aplicação. Os níveis de conformidade forneceram elementos de medida para a implantação do processo de acordo com as categorias consideradas, contexto do profissional e contexto do paciente. Para responder as perguntas avaliativas, foram utilizados dois instrumentos: um questionário de perguntas dicotômicas fechadas para os pacientes e o roteiro de grupo focal para a coleta de informações dos profissionais. O estudo se enquadrou em dois tipos de abordagem avaliativa: a abordagem centrada nos especialistas e a centrada nos consumidores, por prever avaliar tanto a percepção dos profissionais como a dos pacientes, usuários do serviço. Os resultados mostram que os pacientes dão importância ao conhecimento sobre os direitos dos pacientes e familiares, mas ainda não dominam este conhecimento, e quanto aos profissionais, pode-se perceber que eles definiram e implantaram estratégias para garantir estes direitos, mas ainda não avaliaram os resultados desta implantação, portanto, desconhecem esta falta de domínio por parte dos pacientes.

Palavras-chave: Direitos dos pacientes. Avaliação.

Data da defesa: 25/11/2014