

3 APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO EM ENDOSCOPIA DIGESTIVA – UM INDICADOR DE QUALIDADE SUBEXPLORADO

Patita M, , Barosa R, , Nunes G, , Martins E, , Carreira C, , Caeiro C, , Meira T

Introdução: A satisfação do doente é considerada um indicador de qualidade em endoscopia digestiva. O questionário de satisfação na endoscopia digestiva (QSED) foi recentemente validado. Pretendemos aplicar o QSED e avaliar os factores que influenciam a satisfação do doente na endoscopia.

Métodos: Estudo prospectivo incluindo indivíduos submetidos a endoscopia digestiva alta (EDA) ou baixa (EDB). Dados demográficos e clínicos colhidos através do processo electrónico. Aplicado por entrevista telefónica ou presencialmente o QSED, constituído por 4 domínios: informação obtida antes do procedimento, dor/desconforto, competência da equipa e do hospital, informação após o exame. O *score* global varia entre 14-105.

Resultados: Incluídos 88 indivíduos (42 EDA, 46 EDB), 58% do sexo masculino, com idade média de 63 ± 17 anos. 83% dos procedimentos foram electivos, 67% realizados por médico em formação e 69,3% sob sedação. Verificou-se uma satisfação global significativamente menor no sexo feminino ($p=0,034$), com uma tendência a maior satisfação na EDA Vs. EDB ($p=0,08$). Não se verificaram diferenças significativas quanto ao grau de urgência, uso de sedação ou entre médico em formação vs especialista. A satisfação com a competência da equipa e do hospital associou-se a maior satisfação relativamente à informação obtida antes ($p=0,000$, Pearson 0,528) ou após o procedimento ($p=0,000$, Pearson 0,833). Não houve correlação entre a dor/desconforto e a satisfação com a competência da equipa e hospital ou informação disponibilizada.

Conclusão: O sexo feminino apresentou menor satisfação global e quanto maior a satisfação com a informação obtida maior a satisfação com a competência da equipa e do hospital. O QSED permite identificar domínios a investir na abordagem do doente, de forma a melhorar a sua satisfação global, aprimorando a qualidade da endoscopia.

Hospital Garcia de Orta