



CONEXÃO UNIFAMETRO 2020

XVI SEMANA ACADÊMICA

ISSN: 2357-8645

A EMPATIA NA QUALIDADE EM SERVIÇO DE SAÚDE

**Naiane Andrade Sousa;
Rodrigo Pereira do Nascimento;
Natalia Aguiar Moraes Vitoriano;
Thais Teles Veras Nunes,
Rinna Rocha Lopes.**

Discente-Centro Universitário Fametro - Unifametro

naiane.sousa@aluno.unifametro.edu.br

Área Temática: Promoção da Saúde e Tecnologias Aplicadas
Encontro Científico: VIII Encontro de Iniciação à Pesquisa

Introdução: O conceito de qualidade em serviços de saúde passou, ao longo dos anos, do enfoque puramente técnico para um enfoque mais abrangente, no qual se tenta satisfazer as necessidades, interesses e demandas de três grupos: os prestadores do serviço de saúde, os que gerenciam tais serviços e os que o utilizam, como os clientes. O grupo dos clientes experimentam a qualidade em serviço em duas dimensões: técnica e funcional. A primeira diz respeito ao que é entregue pela empresa ao cliente (resultado), enquanto a segunda se refere à forma como o serviço é prestado, ou seja, ao processo que os clientes têm de se sujeitar para obter aqueles resultados. Diante dessas duas dimensões os clientes avaliam a qualidade dos serviços a partir de cinco fatores: confiabilidade, presteza, segurança, empatia e tangíveis. Dentre esses fatores a empatia tem um destaque porque é por meio da empatia que o cliente vai se sentir respeitado, cuidado de forma humanizada e satisfeito com a organização e com os funcionários que lhe estão prestando o serviço. **Objetivos:** Analisar por meio da revisão de literatura a importância da empatia prestada à clientes em serviços de saúde. **Métodos:** Tratou-se de uma revisão de literatura com coleta de dados realizada nas bases de dados SciELO e LILACS, utilizando os seguintes descritores: Serviços em Saúde, Empatia e Cliente. Nos critérios de inclusão foram selecionados estudos do tipo relatos de experiência, relatos de caso e estudos observacionais, publicados de 2009 a outubro/2020, que tinham relação direta com o tema, e como critérios de exclusão foram retiradas dissertações e teses. **Resultados:** Foram encontrados 7 artigos e, após leitura dos títulos e resumos, foram selecionados 4 para análises.



CONEXÃO UNIFAMETRO 2020

XVI SEMANA ACADÊMICA

ISSN: 2357-8645

Dentro da qualidade em serviço de saúde está o fator empatia que é um dos fatores mais avaliados pelos clientes. A maioria dos pacientes e familiares conhece pouco os detalhes do domínio técnico da qualidade, em geral, avaliam a qualidade técnica do tratamento indiretamente, pelas evidências do interesse e da preocupação dos profissionais com sua saúde e bem-estar. Em outras palavras, esses clientes muitas vezes buscam “pistas” que indiquem ou traduzam a qualidade dos serviços. Nesta busca, avaliam a empatia e a dedicação dos prestadores de serviço nas interações. Então as organizações empáticas sabem o que é ser um cliente da sua própria empresa, então elas procuram entender as necessidades básicas do cliente; devendo proporcionar aos clientes uma atenção individual; contratar empregados que dão atenção personalizada, individualizada; oferecer horários de funcionamento que sejam convenientes a todos os clientes pois é por meio de todos esses aspectos da empatia que o cliente ele vai avaliar e decidir se está satisfeito com a forma que está sendo cuidado. Diante disto os gestores das organizações de saúde devem, portanto, juntamente com a melhoria dos processos e sistemas, focar em seus recursos humanos e ter em mente que os serviços de saúde são prestados por pessoas para pessoas. A empatia dos profissionais de saúde prestada em uma unidade de saúde pode trazer benefícios tanto para a organização quanto aos clientes, podem trazer melhores resultados, a aderência aos tratamentos, a satisfação, percepção da organização, enfim, trazer uma avaliação positiva dos clientes aos serviços de saúde, como também da mesma forma, ela pode aumentar a retenção de talentos e o crescimento econômico da organização. **Conclusão/Considerações finais:** Conclui-se, então, que a empatia é um dos fatores mais importantes a ser trabalhado e instalado em uma organização de saúde, pois a partir de uma avaliação dos clientes diante deste fator ela pode trazer benefícios tanto para a organização quanto ao cliente.

Palavras-chave: Saúde; Empatia.