



## Perfil epidemiológico e percepção dos usuários acerca dos serviços de diagnóstico por imagem em um hospital público do Pará

Epidemiological profile and users' perception of diagnostic imaging services in a public hospital in Pará

Perfil epidemiológico y percepción de los usuarios de los servicios de diagnóstico por imágenes en un hospital público de Pará

Carlos Jefferson Santana de Souza<sup>1</sup>, Aurimery Gomes Chermont<sup>2</sup>, Creusa Barbosa dos Santos Trindade<sup>1</sup>.

### RESUMO

**Objetivo:** Descrever as características epidemiológicas dos usuários do diagnóstico por imagem, e expressar a percepção destes a respeito da qualidade dos serviços em um hospital público no Pará. **Métodos:** Trata-se de um estudo observacional, de caráter quali-quantitativo, conduzido com 83 usuários, de ambos os sexos, com idade entre 18 e 70 anos. Os usuários foram entrevistados e sua percepção foi avaliada através da aplicação de um formulário com perguntas abertas sobre cada etapa da trajetória destes no serviço. Os dados obtidos foram analisados por estatística com auxílio do software IRAMUTEQ, mediante os métodos de Nuvem de Palavras e Classificação Hierárquica Descendente (CHD). O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa. **Resultados:** A amostra, com faixa de idade entre 30 a 49 anos, maioria feminina (54%), com ensino médio completo (52%), residentes na região metropolitana de Belém (60%) apresentou índices de concordância satisfatórios (88%) apenas na etapa de recepção no setor de exames. **Conclusão:** O estudo demonstrou níveis baixos de concordância na trajetória dos usuários e através da análise das perguntas abertas foi possível montar um banco de temáticas que servirão como base para elaboração de uma ferramenta para garantir uma melhor percepção dos usuários a respeito do serviço.

**Palavras-chave:** Diagnóstico por imagem, Percepção do usuário, Qualidade dos serviços.

### ABSTRACT

**Objective:** To describe the epidemiological characteristics of users of diagnostic imaging, and express their perception regarding the quality of services in a public hospital in Pará. **Methods:** This is an observational study, of a qualitative and quantitative nature, conducted with 83 users, of both sexes, aged between 18 and 70 years old. Users were interviewed and perception was assessed by applying a form with open questions about each stage of their trajectory in the service. The data obtained was analyzed statistically with the aid of the IRAMUTEQ software, using the Word Cloud and Descending Hierarchical Classification (DHC) methods. The study was approved by the Research Ethics Committee. **Results:** The sample, aged between 30 and 49 years old, majority female (54%), with complete secondary education (52%), living in the metropolitan region of Belém (60%) showed satisfactory agreement rates (88%) only in the reception stage in the exam sector. **Conclusion:** The study demonstrated low levels of agreement in the users' trajectories. Through the analysis of open questions, it was possible to create a bank of themes that will serve as a basis for developing a tool to ensure better user perception of the service.

**Keywords:** Imaging diagnosis, User perception, Quality of services.

<sup>1</sup> Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Belém – PA.

<sup>2</sup> Universidade Federal do Pará (UFPA), Belém – PA.

## RESUMEN

**Objetivo:** Describir las características epidemiológicas de los usuarios de diagnóstico por imágenes y expresar su percepción sobre la calidad de los servicios en un hospital público de Pará. **Métodos:** Se trata de un estudio observacional, de carácter cualitativo y cuantitativo, realizado con 83 usuarios, de ambos sexos, con edades comprendidas entre 18 y 70 años. Se entrevistó a los usuarios y se evaluó su percepción mediante la aplicación de un formulario con preguntas abiertas sobre cada etapa de su trayectoria en el servicio. Los datos fueron analizados estadísticamente con ayuda del software IRAMUTEQ, utilizando los métodos de Nube de Palabras y Clasificación Jerárquica Descendente (CJD). El estudio fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación. **Resultados:** La muestra, con edades entre 30 y 49 años, mayoritariamente femenina (54%), con educación secundaria completa (52%), residente en la región metropolitana de Belém (60%), presentó índices de acuerdo satisfactorios (88%) sólo en la recepción etapa en el sector de exámenes. **Conclusión:** El estudio demostró bajos niveles de acuerdo en las trayectorias de los usuarios. A través del análisis de preguntas abiertas, fue posible crear un banco de temas que servirá de base para desarrollar una herramienta que asegure una mejor percepción del usuario sobre el servicio.

**Palabras clave:** Diagnóstico de imagen, Percepción del usuario, Calidad de los servicios.

## INTRODUÇÃO

O diagnóstico por imagem é uma especialidade de apoio diagnóstico e terapêutico, cujos procedimentos demandam atuação multiprofissional integrada e complementar, incorporando complexos processos e tecnologias de ponta, com grande investimento em equipamentos, técnicas e insumos, cabendo ao radiologista aliar os conhecimentos técnico-científicos aos administrativos para o efetivo desempenho de seu papel (OLIVEIRA M, et al., 2014). Os exames de categorias complementares, tanto laboratoriais como de imagem, tem se tornado uma ferramenta importante na atividade médica para o diagnóstico e controle das doenças. Os exames de diagnóstico por imagem se constituem em uma parte integrante da prática clínica e devido ao contínuo progresso tecnológico dos últimos anos, a radiologia clínica assumiu um papel essencial no manejo dos usuários, utilizando aparelhos rápidos e eficientes (MENDES WO e LIMA NETO RN, 2021). Os serviços de diagnóstico contribuem na assistência à saúde, e cerca de 70% das decisões clínicas têm como base o resultado de um exame, e usam parte significativa dos custos do sistema de saúde. A radiografia associada ao exame clínico, é a principal ferramenta complementar de diagnóstico para os cirurgiões em qualquer especialidade (BUENO MBB, et al., 2022).

Dessa forma, a busca pela qualidade, nesses serviços que ocupam lugar de importância nos cuidados de saúde, tem evoluído junto com o progresso tecnológico e se expandido, caracterizando um movimento atual desse mercado da saúde, que está responsável por buscar a excelência e o desenvolvimento sustentável com foco na gestão, qualidade dos exames, dos laudos, e na segurança do paciente (CANTIELLO J, et al., 2016). A qualidade dos serviços, pode ser representada para os clientes de duas formas: através de componentes perceptíveis visualmente ou podem ser sentidos como a estrutura físico do local, cores das paredes, odores, estes são tido como tangíveis, ou através do que se pode perceber por sentimentos como a forma de ser tratado, confiança, cordialidade dentre outros, esses componentes são tidos como intangíveis e devem ser o foco das tecnologias voltadas para melhorar a qualidade dos serviços (BECKHAUSER SPR, et al., 2018).

Na área da saúde, a qualidade do serviço prestado é representada pela melhoria da segurança do paciente, uso racional dos recursos e na diminuição de erros. Para alcançar o nível de excelência aos olhos dos usuários é necessário a construção de um sistema com ferramentas para um melhor desempenho da organização (BECKHAUSER SPR, et al., 2018). O aumento mundial do número de procedimentos de imagem e a consequente elevação dos custos em saúde sofrem influência de alguns fatores, tais como: o avanço da tecnologia, a ampliação do acesso, da demanda por usuários e médicos e o crescimento da oferta de serviços de atenção à saúde. Em virtude da escassez de recursos financeiros, é crucial que o processo de tomada de decisão seja maduro e responsável, priorizando a gestão do cuidado em saúde e a reestruturação de processos, a fim de implementar ações de melhoria do acesso dos usuários ao serviço (LIEBEL G, et al., 2018). Nos serviços de imagem, a qualidade possui uma função gerencial com um visível crescimento e

desenvolvimento, no atendimento de demandas da população em envelhecimento, aumento de doenças crônicas degenerativas, com importância na descoberta e no rastreamento de doenças para aplicação de terapias corretas e eficazes. Dentre outras razões, esses serviços tornaram-se um diferencial, sendo a sua avaliação uma certificação de confiabilidade (ACAUAN LV, et al., 2021).

Para a manutenção e melhoria dos serviços, empresas buscam cada vez mais entender a visão dos clientes daquilo que os influencia para uma boa avaliação dos serviços. Essa interação de relacionamento fornece as informações necessárias, geradas pela expectativa do cliente, para o desenho de estratégias para a melhoria da trajetória do cliente dentro do que é oferecido pelo fornecedor (Malik SU, 2012). Nos Centros de Diagnósticos por Imagem, a realização dos exames com qualidade requer um esforço organizado com o objetivo de assegurar imagens diagnósticas produzidas com qualidade para fornecer laudos com informações adequadas para o diagnóstico seguro (SOUZA CJS, et al., 2023). Nesta perspectiva, o objetivo do trabalho foi descrever as características epidemiológicas dos usuários do serviço de diagnóstico por imagem, bem como expressar a percepção destes a respeito da qualidade dos serviços ofertados em um hospital público no Pará.

## MÉTODOS

Trata-se de um estudo observacional, transversal, de caráter quali-quantitativo, realizado em um hospital público do Pará, especializado na realização de exames de imagem e de métodos endoscópicos de alta e média complexidade, no período de janeiro de 2024 a abril de 2024. O local da pesquisa é pertencente à Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará (FSCMPA), hospital público estadual 100% SUS, com 515 leitos e 2.856 servidores, referência na Atenção à Saúde da Criança e da Mulher, com ênfase na atenção à gestação de alto risco e neonatologia, atendendo aos 144 municípios do Estado do Pará. O estudo aconteceu no setor de Diagnóstico por Imagem da FSCMPA, que realiza os exames de: Raio-X, Tomografia, Ultrassonografia, Ecocardiograma, Endoscopia Digestiva Alta e Baixa, Mamografia e Ressonância Magnética, tendo como porta de acesso dos usuários os ambulatórios e as unidades de internação, realizando uma média anual de 104.295 exames.

Devido ao seu perfil assistencial desenvolve ações e serviços de saúde ofertados à sociedade, atenta a missão institucional de “Cuidar da Saúde das Pessoas Gerando Conhecimento” e cumprindo o seu perfil assistencial, de ensino, pesquisa e extensão, além de dar notoriedade à excelência na prestação do cuidado com destaques importantes de entregas, contribuindo para as políticas de Saúde Pública do Estado do Pará e no SUS (PARÁ, 2024). Os dados foram coletados através de entrevista com 83 usuários do serviço de diagnóstico por imagem, de forma individualizada através aplicação de um formulário eletrônico contendo 7 (sete) questões sobre as etapas de agendamento, local do exame, recepção no setor de diagnóstico por imagem, realização do exame e alta e cuidados pós exame.

Com o auxílio das respostas da aplicação do formulário, foi possível extrair as informações relacionadas às características demográficas e epidemiológicas, que incluíam sexo, idade, escolaridade, município de residência, local do agendamento do exame, exame realizado e utilização ou não de contraste radiológico além de perguntas abertas a respeito da jornada do usuário até a realização do exame, sobre o agendamento, local do exame, recepção no setor de diagnóstico por imagem, realização do exame e alta e cuidados após realização do exame. A pesquisa atende a Resolução nº 466 de 2012 do Conselho Nacional de Saúde quanto aos princípios da autonomia, não maleficência, beneficência, justiça e equidade e visa assegurar os direitos e deveres que dizem respeito aos participantes da pesquisa, à comunidade científica e ao estado. Foram incluídos usuários ambulatoriais em atendimento no setor de diagnóstico por imagem, maiores de idade, entre os meses de janeiro de 2024 a abril de 2024. Foram excluídos usuários menores de idade ou que não estivessem em condições de participar da entrevista.

Assim selecionou-se e categorizou-se os usuários que atenderam aos critérios de elegibilidade do estudo foram selecionados e categorizados através de uma planilha de Excel. Para análise dos dados das variáveis categóricas efetuou-se os cálculos das frequências absolutas (n) e relativas (%) e para as perguntas abertas

foi utilizado o software Interface de R pour Analyses Multidimensionnelles de Textes Et de Questionnaires (IRAMUTEQ), mediante os métodos de Nuvem de Palavras e Classificação Hierárquica Descendente (CHD). Na interpretação dos dados aplicou-se a análise de conteúdo em três etapas, segundo os princípios de Bardin (CARDOSO MRG, et al., 2021). O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Instituição (CEP/FSCMPA), número do parecer consubstanciado 6.557.314/2021, e pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) CAAE: 74337823.3.0000.5171. Todo o projeto foi financiado por recursos dos próprios pesquisadores.

## RESULTADOS

Participaram da pesquisa 83 adultos com idade entre 18 e 70 anos, predominando em 48% a faixa etária entre 30 e 49 anos, sendo 54% (N=45) do sexo feminino. Com relação ao nível de escolaridade 52% (N=43) referiam nível médio completo, cabe ressaltar que apenas 11% (N=9) dos participantes relataram possuir ensino superior completo (**Tabela 1**).

**Tabela 1** - Características epidemiológicas dos usuários do serviço de diagnóstico por imagem em um hospital público do Pará entre os meses de março e abril de 2024.

Variáveis		N	%
Sexo	Masculino	38	46%
	Feminino	45	54%
Faixa de idade	18-29	25	30%
	30-49	40	48%
	50-69	17	20%
	70 +	1	1%
Escolaridade	Não alfabetizado	0	0%
	Ensino Fundamental completo	12	14%
	Ensino Fundamental incompleto	4	5%
	Ensino Médio completo	43	52%
	Ensino Médio incompleto	15	18%
	Ensino Superior completo	9	11%
Local da residência	Ensino Superior incompleto	0	0%
	Região Metropolitana de Belém	50	60%
	Nordeste Paraense	22	27%
	Marajó	5	6%
	Sudeste Paraense	4	5%
	Sudoeste Paraense	1	1%
	Baixo Amazonas	1	1%

Fonte: Souza CJS, et al., 2024.

Quanto ao local de residência, é possível observar na tabela 1 que 60% (N=50) dos usuários do serviço de diagnóstico por imagem residem na Região Metropolitana de Belém, seguido de 27% (N=22) na região do Nordeste Paraense. No estudo observou-se que 76% (N=63) dos usuários agendaram seus exames de imagem no município em que residem (**Tabela 2**).

**Tabela 2** - Perfil do local de agendamento dos exames dos usuários do serviço de diagnóstico por imagem em um hospital público do Pará entre os meses de março e abril de 2024.

Variáveis		N	%
Local de agendamento do exame	Instituição	18	22%
	Município	63	76%
	Outro	2	2%

Fonte: Souza CJS, et al., 2024.

Analisando-se a concordância absoluta para as questões 1 e 2 referentes ao agendamento dos exames, observou-se baixos níveis de concordâncias nesta etapa, uma vez que somente 19% (N=16) dos participantes estavam satisfeitos com as orientações fornecidas quanto ao local para realização do exame e 17% (N=14) com as orientações quanto ao exame a ser realizado (**Tabela 3**).



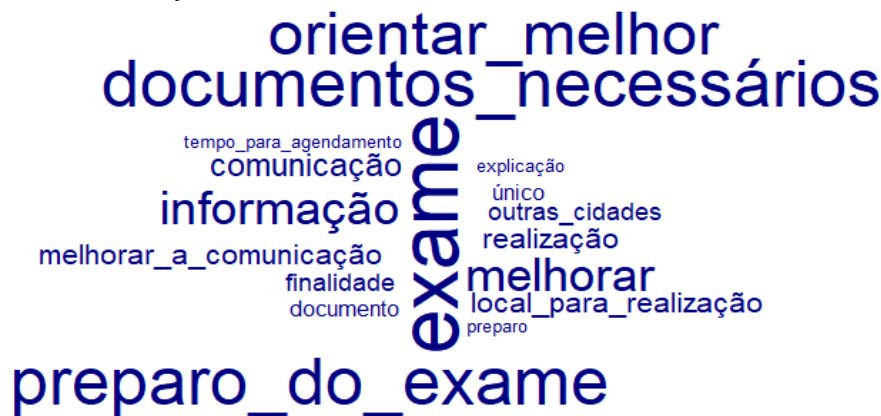
**Tabela 3** - Concordância absoluta das perguntas referentes ao agendamento dos exames dos usuários do serviço de diagnóstico por imagem em um hospital público do Pará entre os meses de março e abril de 2024.

Questões	Respostas			
	"Sim"		"Não"	
	N	%	N	%
<b>Agendamento</b>				
As orientações quanto ao local para realização do exame, documentos necessários e preparo foram prestadas de forma adequada?	16	195	67	81%
As orientações quanto ao exame a ser realizado foram prestadas de forma adequada?	14	17%	69	83%

Fonte: Souza CJS, et al., 2024.

Diante desse cenário efetuou-se a análise das perguntas abertas relacionadas ao agendamento, sendo aplicada a metodologia de nuvem de palavras, onde observou-se com maior frequência as palavras “orientar melhor”, “documentos necessários” e “preparo do exame” (Figura 1).

**Figura 1** - Nuvem de palavras obtida com as respostas das perguntas relacionadas ao agendamento dos exames na entrevista dos usuários do serviço de diagnóstico por imagem em um hospital público do Pará entre os meses de março e abril de 2024.



Fonte: Souza CJS, et al., 2024

Quanto aos exames realizados destacam-se com maior frequência a Tomografia, 31% (N=26), seguida da Ressonância 19% (N=16) e Raio-X, 19% (N=16), cabe salientar que apenas 14% (N=12) dos exames foram realizados com a utilização de contrastes radiológicos, porém, quando considerou-se esse número frente somente aos exames com especificidade para utilização de contrastes, este representou em média 25% dos exames de Tomografia Computadorizada e Ressonância Magnética (Tabela 4).

**Tabela 4** - Perfil dos exames realizados pelos usuários do serviço de diagnóstico por imagem em um hospital público do Pará entre os meses de março e abril de 2024.

Variáveis		N	%
Exame realizado	Ressonância Magnética	16	19%
	Tomografia Computadorizada	26	31%
	Raio-X	16	19%
	Ultrassonografia	12	14%
	Endoscopia/colonoscopia	6	7%
	Mamografia	7	8%
Exame contrastado?	Sim	12	14%
	Não	71	86%

Fonte: Souza CJS, et al., 2024

Na análise da concordância absoluta das perguntas de 3 a 7, observou-se níveis baixos de concordância absoluta, sendo os menores nas etapas local do exame 27% (N=22) e alta e cuidado pós exames 23% (N=19) no que diz respeito às orientações dadas na alta. Níveis elevados de concordância absoluta 88% (N=73) só puderam ser observados na questão relacionada ao atendimento na recepção no setor de Diagnóstico por Imagem (**Tabela 5**).

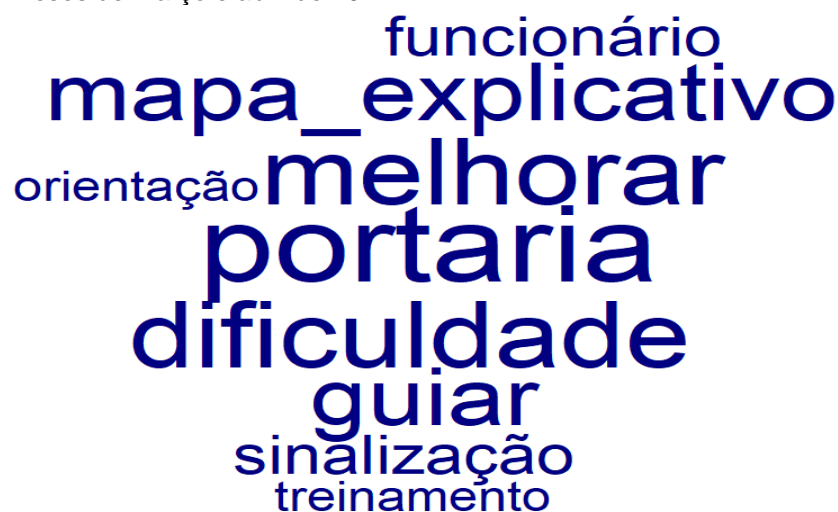
**Tabela 5** - Concordância absoluta das perguntas referentes às características pré e pós realização dos exames.

Questões	Respostas					
	"Sim"		"Não"		"Não se aplica"	
Local do Exame	N	%	N	%	N	%
As orientações dentro da FSCMPA quanto ao local de realização do exame foram adequadas?	22	27%	61	73%	-	-
<b>Recepção no setor de diagnóstico por imagem</b>						
Na recepção, as orientações para realização do exame foram prestadas de forma satisfatória?	73	88%	10	12%	-	-
<b>Realização do exame</b>						
Você ficou satisfeito com as orientações dadas quanto ao uso de medicamentos e contrastes durante o exame?	3	4%	9	11%	71	86%
<b>Alta e cuidados pós exame</b>						
Você ficou satisfeito com as orientações dadas na alta?	19	23%	64	77%	-	-
Você ficou satisfeito com as orientações dadas quanto às reações tardias ao uso de contrastes?	2	2%	10	12%	71	86%

Fonte: Souza CJS, et al., 2024.

Ao se analisar as perguntas abertas de 3 a 7, foi visto a necessidade de separar as perguntas em dois grupos, para melhor entendimento das respostas, primeiro com as perguntas 3 e 4 que dizem respeito ao local do exame e recepção (**Figura 2**) e posterior as perguntas 5 a 7 que envolvem a realização dos exames até a alta do usuário (**Figura 3**).

**Figura 2** - Nuvem de palavras obtida com as respostas das perguntas relacionadas ao local de realização do exame e recepção do setor de Diagnóstico por Imagem na entrevista dos usuários do serviço de diagnóstico por imagem em um hospital público do Pará entre os meses de março e abril de 2024.



Fonte: Souza CJS, et al., 2024.

Observou-se a maior frequência das palavras “melhorar”, “mapa explicativo”, “portaria” e “dificuldade” para as perguntas que fazem referência ao local de realização do exame e recepção no setor de Diagnóstico por Imagem (**Figura 2**). Com relação às perguntas que fazem referência à realização do exame até a alta, foi possível observar a maior frequência das palavras “comunicação”, “explicar”, “reações tardias” e “contrastes” (**Figura 3**).

**Figura 3** - Nuvem de palavras obtida com as respostas das perguntas relacionadas à realização, orientações e cuidados pós realização do exame na entrevista dos usuários do serviço de diagnóstico por imagem em um hospital público do Pará entre os meses de março e abril de 2024.



Fonte: Souza CJS, et al., 2024.

## DISCUSSÃO

Ao todo 83 usuários ambulatoriais em atendimento no setor de diagnóstico por imagem foram entrevistados para descrever as características epidemiológicas e a percepção acerca do serviço. Foi observado dentre os usuários inseridos na pesquisa a predominância de indivíduos do sexo feminino 54% (N=45), frente à 46% (N=38) do sexo masculino, com uma faixa de idade predominante de indivíduos de 30 a 49 anos 48% (N=40). Um estudo realizado com 218 pacientes ambulatoriais no Brasil, entre os anos de 2016 e 2018, também evidenciou uma maior proporção de mulheres 83,5% (N=182) (BONETTI DF, et al., 2020). O estudo também se assemelha ao estudo realizado no Rio Grande do Sul em 2019 com 1.905 usuários, em que a faixa etária de maior representatividade foi de 30 a 49 anos 35,6% (N=678) (CRESCENTE BB, et al., 2019).

A predominância do gênero feminino em atendimentos ambulatoriais reflete um cuidado maior das mulheres com a saúde, de acordo com estudo realizado na região Sul do Brasil, em que tal cuidado é pautado em valores morais e culturais presentes em seu cotidiano, tendo as mulheres o cuidado com a saúde como uma tarefa diária (KANTORSKI LP, 2019). Quanto à escolaridade dos usuários, a maioria, 52% (N=43), referiram ter o ensino médio seguido de 18% (N=15) com o ensino médio incompleto. Em 2019 em Viçosa, MG, um estudo revelou que a porcentagem de indivíduos em atendimento ambulatorial que referiram a escolaridade ensino médio completo foi de 28,5%, seguido do ensino médio incompleto com 19,5%, sendo este resultado semelhante ao encontrado na pesquisa realizada, considerando que o nível de escolaridade pode refletir na percepção dos usuários já que a comunicação precisa ser clara e adaptada independente da escolaridade dos indivíduos (OLIVEIRA M, et al., 2021).

No estudo realizado por Oliveira M, et al. (2021) evidenciou-se que os participantes, na maioria, eram advindos do próprio município 61,5% (N=123), assemelhando-se ao estudo realizado, onde a maioria dos usuários 60% (N=50) residem na região metropolitana de Belém. Tal característica relaciona-se ao local de agendamento dos exames, uma vez que 76% (N=63) dos usuários tem seu agendamento realizado pelo próprio município de origem, sendo que para Sousa FOS, et al. (2014) o agendamento é visto como uma barreira de acesso na rede de cuidados assistenciais, já que o nível do sistema de saúde no qual os usuários ambulatoriais se encontram não possui na totalidade os recursos para resolver as necessidades de saúde da população, necessitando do apoio da rede integrada, sendo que essa comunicação entre atores sociais e organizações representa um desafio para a governança das Instituições, com o objetivo de atender de forma adequada as demandas da população.

Para análise das perguntas abertas a pesquisa partiu do pressuposto da construção de uma linha de cuidados dentro do serviço de Diagnóstico por imagem, para definir a trajetória do usuário desde a sua entrada no sistema de saúde, preferencialmente na atenção básica, passando por diferentes serviços, garantindo a continuidade do acesso desse usuário ao leque de cuidados necessários para atender o seu problema de saúde. O Ministério da Saúde (MS) propõe, com a adoção de linhas de cuidados, uma melhor homogeneização e continuidade nos diversos níveis, desde a atenção básica à hospitalar, passando pela atenção ambulatorial especializada (SOUSA FOS, et al., 2014). Como trajetória do usuário na pesquisa foram relacionados as etapas de agendamento, local do exame, recepção no setor, realização do exame e alta e cuidados pós exame, sendo que, apenas a recepção no setor obteve níveis de concordância elevados 88% (N=73), tal resultado é representado semelhante à pesquisa realizada em 2004 na cidade de Porto Alegre, onde relatos de pacientes a respeito de eventos que lhes trouxeram satisfação durante a hospitalização, demonstraram que na realização de exames os atributos de satisfação relatados foram cortesia e atenção dos funcionários e rapidez no atendimento, sendo importante, portanto, a busca constante do atendimento das necessidades do cliente para satisfação do mesmo (PINTO RM, et al., 2011).

Para Guerra S, et al. (2022) o Brasil sofre uma fragmentação assistencial, considerando que é insuficiente a integração e comunicação dos diferentes níveis assistenciais, sendo os pacientes com doenças crônicas mais vulneráveis aos problemas decorrentes dessa fragmentação estando mais sujeitos aos longos tempos de espera e baixos níveis de compartilhamento das informações. Tais dados levam ao entendimento que os baixos níveis de concordância na etapa de agendamento pode estar relacionado à essa problemática uma vez que a informação deve transitar entre o local de realização do exame, o setor de agendamento e o município de origem, favorecendo que essa informação se perca, chegue em atraso ou seja insuficiente para esclarecer os usuários a falta de informação, sendo que o estudo apontou que 76% (N=63) dos usuários tem seu agendamento realizado pelo município de origem e que apenas 19% (N=16) estão satisfeitos com as orientações fornecidas nesta etapa. As respostas das perguntas abertas podem definir os temas mais relevantes para auxiliar na melhoria da percepção dos usuários com relação ao serviço de Diagnóstico por Imagem, sendo que tais temáticas podem ser utilizadas para identificar, analisar e sintetizar dados atuais e fidedignos sobre o assunto, para garantir fundamentação científica do conteúdo, a fim de propor uma solução para a melhoria da percepção dos usuários (ECHER IC, 2005; SILVA ACSS, et al., 2022).

Diante disso, poder ser sugerido a utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para acesso à saúde, que constituem atualmente importantes recursos para auxiliar profissionais e usuários, especialmente, ao aumento na eficiência e à ampliação dos serviços a pessoas desassistidas pelas modalidades tradicionais de informação sobre os serviços (FORNAZIN M, et al., 2022). Aliada às TIC estão as Tecnologias educacionais (TE) que auxiliam as atividades de educação em saúde e independentemente da modalidade, devem ser desenvolvidas com a participação ativa do público-alvo ao qual se destinam, com o objetivo de identificar as informações mais interessantes e as TE de mais fácil acesso (TEIXEIRA E, 2010). Entre os diversos tipos de TE, é possível observar a proliferação de tecnologias e aplicativos móveis (ou apps) que estão contribuindo para a construção de uma nova modalidade de assistência à saúde, em que as informações se tornam amplamente acessíveis, assim é possível que esses instrumentos possam ser aplicados para melhoria da percepção dos usuários (BARRA DC, et al., 2017). Quanto às limitações da



pesquisa, pontua-se o quantitativo limitado de estudos voltados para os serviços de diagnóstico por imagem, onde apesar da vulnerabilidade ressaltada, o presente estudo conseguiu alcançar seus objetivos, que eram descrever as características epidemiológicas dos usuários do serviço de diagnóstico por imagem e expressar a percepção destes a respeito da qualidade dos serviços ofertados em um hospital público no Pará.

## CONCLUSÃO

Conforme os dados apurados, observou-se que a maioria dos usuários do serviço de Diagnóstico por Imagem no local da pesquisa eram do sexo feminino, com idade entre 30 e 49 anos, prevalecendo a escolaridade ensino médio completo, residentes na região metropolitana de Belém. O principal exame realizado pelo serviço é a Tomografia Computadorizada sem a utilização de contrastes. Com relação a percepção dos usuários quanto ao serviço, foi possível observar níveis baixos de concordância na trajetória dos pacientes, destacando-se com níveis elevados apenas a etapa de recepção no setor de diagnóstico por imagem. Na análise das perguntas abertas foi possível montar um banco de temáticas que servirão como base para uma pesquisa detalhada, a fim de propor uma ferramenta baseada em tecnologias da informação e comunicação aliada às tecnologias educacionais para garantir uma melhor percepção dos usuários a respeito do serviço prestado.

## AGRADECIMENTOS

Registra-se o agradecimento a Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará (FSCMPA) por receber a equipe de pesquisadores, autorizar e apoiar o estudo, assim como os integrantes da Coordenação de Diagnóstico por Imagem (CDIE) da instituição pelo apoio durante todo o percurso da pesquisa.

## REFERÊNCIAS

1. ACAUAN LV, et al. Gestão da qualidade em diagnóstico por imagem e a equipe de enfermagem: estudo de caso. *Rev Bras Enferm.* 2021; 74(5): 1-8.
2. BARRA DC, et al. Métodos para desenvolvimento de aplicativos móveis em saúde: revisão integrativa da literatura. *Texto Contexto Enferm*, 2017; 26(4): 1-12.
3. BECKHAUSER SPR, et al. Qualidade de serviços em saúde: uma avaliação em ambulatórios gerais de uma cidade localizada no Sul do Brasil. *Revista de Estudos Sociais*, 2018; 20(40): 127-141.
4. BONETTI DF, et al. Avaliação do perfil epidemiológico de pacientes atendidos no ambulatório de reumatologia das clínicas integradas de uma universidade. *Revista Saúde (Sta. Maria)*, 2020; 46(1): 1-12.
5. BUENO MBB, et al. Radiologia na Medicina atual: Importância do exame de imagem no diagnóstico do paciente. *Revista Atenas Higeia*, 2022; 4(1): 62-67.
6. CANTIELLO J, et al. The evolution of quality improvement in healthcare: patient-centered care and health information technology applications. *Journal of Hospital Administration*, 2016; 5(2): 62-68.
7. CARDOSO MRG, et al. Análise De Conteúdo: Uma Metodologia De Pesquisa Qualitativa. *Cadernos da Fucamp*, 2021; 20(43): 98-111.
8. CRESCENTE BB, et al. Perfil epidemiológico dos pacientes e dos atendimentos realizados no ambulatório de exodontia (FO-UFRGS). *Arq Odontol*, 2019; 55(3): 1-12.
9. ECHER IC. Elaboração de manuais de orientação para o cuidado em saúde. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 2005; 13(5): 754-757.
10. FORNAZIN M, et al. A saúde digital nos últimos quatro anos e os desafios para o novo governo. *Revista eletrônica de comunicação, informação e inovação em saúde*, 2022; 16(4): 753-758.
11. GUERRA S, et al. Continuidade da gestão clínica entre níveis assistenciais: experiência dos usuários de uma rede municipal de saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, 2022; 38(9): 1-16.
12. KANTORSKI LP. Gênero como marcador das relações de cuidado informal em saúde mental. *Cad. Saúde Colet*, 2019; 27(1): 60-66.

13. LIEBEL G, et al. O diagnóstico por imagem no Brasil: um sistema, muitas realidades. *J Bras Econ Saúde*, 2018; 10(3): 291-297.
14. MALIK SU. Customer satisfaction, perceived service quality and mediating role of perceived value. *International Journal of Marketing Studies*, 2012; 4(1): 68-76.
15. MENDES WO e LIMA NETO RN. Análise dos exames realizados por residentes de radiologia e diagnóstico por imagem do Hospital Universitário Walter Cantídio. *Rev Med UFC*, 2021; 61(1): 1-7.
16. OLIVEIRA AF, et al. O aprendizado sobre a tecnologia no diagnóstico por imagem. *Radiol Bras*, 2014; 47(1): 18–22.
17. OLIVEIRA M, et al. Avaliação dos pacientes em relação à presença do estudante de medicina durante os atendimentos ambulatoriais. *Revista brasileira de educação médica*, 2021; 45(3): 1-8.
18. PARÁ. Relatório de Gestão da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará 2023. 2024. Disponível em: <https://santacasa.pa.gov.br/relatorio-gestao/>. Acessado em: 19 de junho de 2024.
19. PINTO RM, et al. Gestão do agendamento de exames em um setor de diagnóstico por imagem: contribuições para melhoria da satisfação do cliente. *Congresso Internacional de Qualidade em Serviços e Sistemas de Saúde*, 2011.
20. SILVA ACSS, et al. Construção e validação de aplicativo móvel para educação em saúde acerca da COVID-19. *Rev Gaúcha Enferm*, 2022; 43(43): 1-14.
21. SOUSA FOS, et al. Do normativo à realidade do Sistema Único de Saúde: revelando barreiras de acesso na rede de cuidados assistenciais. *Ciência & Saúde Coletiva*, 2014; 19(4): 1283-1293.
22. SOUZA CJS, et al. A experiência do paciente no atendimento ambulatorial dos setores de apoio ao diagnóstico: uma revisão integrativa. *Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, 2023; 16(10): 19584-19596.
23. TEIXEIRA E. Tecnologias em enfermagem: produções e tendências para a educação em saúde com a comunidade. *Rev Eletr Enferm*, 2010; 12(4): 598.