

Introdução e Objetivos:

Triagem é um conceito, que teve origem na palavra francesa triage e significa escolher, classificar, selecionar. O Sistema de Triagem de Manchester (STM) divide e define prioridades para os clientes nos subgrupos: emergente: determina a necessidade de atenção médica imediata; muito urgente, urgente, menos urgente e não urgente: definem a necessidade de atenção em 10, 60, 120 e 240 minutos, respetivamente (Santos et al., 2014).

Permite definir o nível de prioridade através da identificação de critérios de gravidade de uma forma objetiva e sistematizada, indicando a prioridade clínica com que o paciente deve ser atendido (GPT). A satisfação é um importante indicador de qualidade, possibilitando a avaliação dos cuidados prestados.

Objetivo: Conhecer o grau de satisfação dos pacientes adultos que recorrem à urgência e são triados pelo STM.

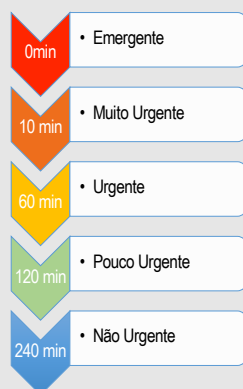
Material e Métodos:

Revisão sistemática da literatura, para responder à questão de investigação:

Qual a satisfação dos pacientes relativamente à Triagem de Manchester?

Pesquisa nos motores de busca B-on e EBSCO-host com os descritores e operador booleano: "triage" AND "manchester triage system" AND "patient satisfaction", durante o mês de Maio de 2016.

Crítérios de inclusão: artigos em língua portuguesa e inglesa, com acesso ao texto completo e publicados entre Maio de 2011 e Maio de 2016. Após a aplicação dos critérios de elegibilidade, obtivemos 4 artigos científicos para análise.



Discussão:

Todos os estudos revelaram que o **tempo de espera** e a **falta de informação** têm um **impacto negativo** na satisfação do **cliente**. Relativamente à atribuição da prioridade clínica os estudos mostraram-se controversos.

Os resultados sugerem ainda que uma **boa comunicação**, **boa interação enfermeiro/paciente** e **disponibilidade**, um **atendimento holístico**, **personalizado** e **humanizado** parece ter um **impacto positivo** na satisfação dos **clientes**.

Providenciar medidas tais como **diminuir o tempo de espera** e o fornecer informações, através de uma **comunicação eficaz** que promova o estabelecimento de uma **relação interpessoal personalizada**, atendendo às necessidade e problemas do **cliente**, traduzem **níveis elevados de satisfação** relativamente ao **STM**.

Resultados:

E1: Após a implementação do STM, a satisfação dos clientes foi significativamente mais baixa relativamente ao fornecimento de informação e oportunidade de explicar os seus problemas. O tempo de espera e a sensação que o problema foi resolvido obteve melhor classificação. Os clientes com níveis de urgência mais baixos, mostraram-se mais satisfeitos em relação aos com níveis mais elevados e, no geral, os categorizados com verde foram os mais satisfeitos. A implementação do STM não foi suficiente para melhorar a eficiência e a qualidade naquela urgência.

E2: A falta de informação sobre o sistema de triagem e o tempo de espera revelaram-se fatores de impacto negativo. Boa logística referente ao meio envolvente é muito importante para minimizar os tempos de espera e transmitir uma sensação de bem-estar.

E3: Segundo a literatura, formularam 4 hipóteses, de acordo com as variáveis descritas que afetam a satisfação do cliente. As dimensões que obtiveram índices de satisfação mais elevados foram: a qualidade técnica dos cuidados de saúde (75%) e o comportamento interpessoal. Com menores taxas de satisfação o ambiente físico (20,5%), o tempo de espera (28,6%) e a disponibilidade. O tempo de espera é negativamente relacionado com a satisfação do cliente. O comportamento interpessoal e uma boa comunicação têm um impacto positivo sobre a satisfação.

E4: A maioria dos clientes revelou estar satisfeito (86,4%) com o atendimento do enfermeiro da triagem. Os mais satisfeitos foram os com pulseira branca, seguindo-se os com prioridade clínica mais alta (vermelha), que esperaram menos tempo até serem triados e os que mostraram estar mais informados. Os mais satisfeitos são ainda aqueles que foram tratados pelo próprio nome, os que consideram que o enfermeiro mostrou simpatia e disponibilidade para ouvir e respeitou a privacidade, a confidencialidade de informação e o respeito pelas convicções culturais e religiosas.

Conclusão:

Tratando-se a satisfação de um conceito subjetivo, avaliado pelas percepções que o individuo vivencia, esta pode ser influenciada por uma multiplicidade de fatores, reconhecendo mesmo o fator cultural como de extrema importância no impacto das vivências e na satisfação.

É possível concluir que o **tempo de espera** e a **falta de informação**, são fatores cruciais para a **satisfação do cliente**.

Neste sentido consideramos que mudanças na satisfação podem incluir medidas de gestão, que resultem na prestação de uma assistência mais rápida, que resultará na melhoria dos índices de satisfação dos clientes.

Referências Bibliográficas:

Santos AP, Freitas P, Martins HMG. Manchester triage system version II and resource utilisation in emergency department. Emerg Med J. 2014 Feb;31(2):148-52; Grupo Português de Triagem (GPT). Sistema de Triagem de Manchester [Internet]. (2015). [Cited 2016 Maio 4]. Available from: http://www.gpmonportuguesatriagem.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=110; F1: Storm-Verstoot MN, Vermeulen H, Van Lammeren N, Luitse JSK, Goslings JC. Influence of the Manchester triage system on waiting time, treatment time, length of stay and patient satisfaction; a before and after study. Emerg Med J. 2014;31:13-18; E2: Möller M, Fridlund B, Göransson K. Patients' conceptions of the triage encounter at the Emergency Department. Scand J Caring Sci. 2010; 24: 746-754; E3: Soares AM, Farhangmehr M. Understanding patient satisfaction in a hospital emergency department. Int Rev Public Nonprofit Mark. 2015;12:1-15; E4: Silva EBB, Nunes MMJ. Satisfação dos utentes com atendimento no serviço de urgência geral [Dissertação de Mestrado]. [Viseu]: Instituto Politécnico de Viseu; 2012. 114 p.

