

Unidade de Imagem: A Consulta de Enfermagem na qualificação do processo de trabalho

Cilene Bisagni
Maria Yvone Chaves Mauro

Resumo

Trata-se de um estudo visando a inserção da Consulta de Enfermagem, numa Unidade de Imagem para exames radiológicos contrastados. Teve como objetivos: avaliar a contribuição da Consulta de Enfermagem no processo de trabalho, através da identificação da satisfação dos clientes internos e externos, e dos níveis de contribuição da consulta, com base em indicadores de melhoria do processo de trabalho. Desenvolveu-se uma metodologia associando aspectos da pesquisa descritiva, exploratória e histórica, utilizando as técnicas: pesquisa de opinião, análise documental, análise de trabalho e pesquisa participante. Pela análise dos resultados, conclui-se que: a inserção da Consulta de Enfermagem, através de novos métodos e técnicas de trabalho, amenizou o processo técnico e promoveu uma interação harmoniosa das atividades médicas, tecnológicas, administrativas e assistenciais, viabilizando a qualificação do atendimento ao cliente externo.

Palavras – chave: *Enfermagem – Consulta de enfermagem – Radiologia*

Considerações iniciais

Atualmente, com a deterioração dos serviços públicos, particularmente do setor saúde e o seu desempenho sendo debatido na atualidade, um dos principais desafios políticos para a reestruturação do setor saúde, segundo CAMPOS (1990), é uma atuação mais justa e eficaz, passando por uma reforma administrativa desses serviços.

A busca da qualidade, descreve Nogueira (1994), é o novo imperativo que enfrenta o sistema de saúde brasileiro, após ter passado por uma radical descentralização e municipalização de seus serviços. A satisfação das expectativas do cliente e seus familiares, mediante um atendimento digno e eficaz, é o compromisso que tem de ser assumido por todos, o que poderá conferir um sentido de humanização aos esforços organizacionais tanto pelo setor público como pelo privado.

Inserida nesse processo e acompanhando as transformações das correntes do pensamento em saúde, a enfermagem caminha aperfeiçoando sua prática assistencial, bem como a pesquisa, a organização de serviços e a qualificação de sua força de trabalho.

A Consulta de Enfermagem na Unidade de Imagem, foi uma proposta nesse sentido, implantada para o atendimento de clientes que necessitam da realização de exames radiológicos contrastados, buscando-se realizar o planejamento da assistência de enfermagem com qualidade, ou seja, o estabelecimento de novos padrões de trabalho (novo processo), baseado nas necessidades (novo produto) das pessoas, com o propósito de conduzir o serviço, tendo como fundamento os princípios de participação e da valorização humana, fundamentada no relacionamento interpessoal, conforme é descrito por Peplau citado por Tomey & Alligood (1998).

A inserção da Consulta de Enfermagem na Unidade de Imagem visou adotar o gerenciamento da qualidade com o objetivo não só de alcançar um padrão aceitável de assistência, mas também de atender as expectativas dos trabalhadores e dos clientes.

Objetivos

Para a implantação de um programa de qualidade total, segundo Cheng et al. (1995), toda empresa deve organizar-se de forma que os fatores técnicos, administrativos e humanos que afetam a qualidade de seus produtos e serviços estejam sob controle. Tal controle deve ser orientado no sentido de reduzir, eliminar e, acima de tudo, prevenir as deficiências da qualidade. Assim, implantada a Consulta de Enfermagem na Unidade de Imagem, foram traçados para este estudo os seguintes objetivos:

- “ Avaliar os níveis de contribuição da Consulta de Enfermagem no processo de trabalho da Unidade de Imagem;

- “ Verificar a satisfação (percepção) dos clientes em relação ao atendimento da Consulta de Enfermagem;

- “ Avaliar a relação entre os exames solicitados / exames realizados, como indicadores de melhoria do processo de trabalho, após a inserção da Consulta de Enfermagem.

Referencial teórico

A qualidade é definida por Mezono (1992) como “resultado do envolvimento de todos na busca da perfeição crescente e na revisão das causas verdadeiras dos problemas que comprometem o desempenho da organização”. A qualidade veio mostrar que toda organização deve definir sua própria identidade, estabelecer sua missão, formular os valores que a caracterizam e os princípios que a orientam em suas atividades.

A moderna teoria da qualidade é centralizada no cliente, onde relações sólidas entre cliente e

profissional de saúde são absolutamente necessárias para uma segura administração da qualidade. Administrar a qualidade significa tentar melhorar a capacidade e a confiabilidade dos processos para satisfazer as necessidades e a confiança daqueles que são atendidos pelos processos.

Os objetivos da gestão da qualidade se viabilizam na medida em que os próprios objetivos organizacionais forem claramente definidos e assumidos por todos os que compõem o quadro de pessoal. Fundamentalmente, os objetivos organizacionais devem vincular-se aos seguintes fatores: atendimento das necessidades da empresa e do cliente; redução de custo e eliminação de riscos.

No contexto da enfermagem, é vista como um desafio a introdução de qualquer iniciativa que proponha uma metodologia de trabalho, visando o inter – relacionamento e a interdependência entre planejadores e executores, alicerçados na participação e respeito mútuo.

Mendes (1993) menciona que, entre as maiores dificuldades para a implantação da gestão da qualidade na enfermagem, são as que se relacionam às especialidades dos meios de produção e do produto, bem como a resistência na mudança da filosofia institucional.

A Consulta de Enfermagem é o elemento essencial em todo processo assistencial, uma vez que propicia um melhor planejamento e implantação das ações. A Consulta de Enfermagem na Unidade de Imagem promove uma relação direta entre enfermeiro e cliente, integrando o cliente ao serviço e permitindo que o enfermeiro ajude o cliente a identificar seus problemas, suas necessidades e dificuldades fundamentado no referencial de Hildegard Peplau. Vale considerar que, antes mesmo do posicionamento do enfermeiro como profissional e do indivíduo como cliente, cabe atentar para o fato de que no momento da consulta ocorre o estabelecimento de um relacionamento interpessoal, onde as duas pessoas trocam impressões e sentimentos de empatia, inerentes ao próprio processo.

Hildegard Peplau em 1952 publicou "Interpersonal relations in nursing", referindo nesse livro uma "teoria parcial para a prática da enfermagem" conforme destaca Tomey & Alligood (1998) em "Modelos y teorias en Enfermeria: Hildegard E. Peplau - Enfermeria psicodinamica. Nessa obra, Peplau cita que a enfermagem pode ser encarada como um processo interpessoal, pois envolve a interação entre dois ou mais indivíduos com uma meta comum. Essa meta comum proporciona o incentivo para o processo terapêutico, e é considerado um procedimento que propicia a qualidade na assistência através do qual a enfermeira e o cliente respeitam um ao outro como indivíduos, ambos aprendendo e crescendo como resultado dessa interação.

A Consulta de Enfermagem na Unidade de Imagem encontra-se alicerçada na teoria de Hildegard Peplau, que define a enfermagem como terapêutica por ser uma arte curativa, auxiliando o indivíduo enfermo ou o necessitado de atendimento de saúde.

Metodologia

O presente estudo caracteriza-se pela associação dos aspectos da pesquisa descritiva, exploratória e histórica fundamentada no método científico.

O estudo foi desenvolvido em um hospital universitário, localizado no Município do Estado do Rio de Janeiro. Este é um hospital geral que presta atendimento em diversas especialidades médicas a clientes participantes de algum convênio mantido pelo hospital e a clientes provenientes do Sistema Único de Saúde – SUS.

Dentro dessa estrutura hospitalar, destaca-se a Unidade de Imagem, localizada no andar térreo do prédio anexo à unidade central, onde é realizada a Consulta de Enfermagem aos clientes que necessitam de exames radiológicos contrastados.

A população considerada neste estudo foi constituída por três modalidades de conjunto de amostras.

A **primeira amostra** refere-se aos clientes externos, definidos com base na Gestão pela Qualidade Total como usuários ambulatoriais e hospitalizados, cuja população foi constituída por 34 (trinta e quatro) clientes, baseada na média mensal da Consulta de Enfermagem realizada entre os meses de junho a agosto de 2000. Esta amostra de clientes externos, considerando ser um estudo exploratório, corresponde a 20 % da totalidade mensal de Consultas de Enfermagem e foi constituída de forma aleatória simples com reposição, considerando como referência o número de registro dos clientes e observando os seguintes critérios: o cliente deveria estar em condições de sanidade mental para responder ao Formulário nº 1; saber ler e escrever; ter idade mínima de 18 anos e estar disposto a participar da pesquisa.

A **segunda amostra** refere-se à análise documental e compreende o documento "Impresso da Consulta de Enfermagem", restrito ao item, "avaliação durante a realização do exame". Foram examinados 20 % desses documentos, considerando a média mensal da Consulta de Enfermagem realizada no período de junho a agosto de 2000, constituindo uma amostra de 34 (trinta e quatro) documentos. A seleção dos documentos foi realizada de forma aleatória simples, com base no número de registros dos clientes externos.

A **terceira amostra** corresponde a 30 % dos 118 profissionais de saúde lotados na Unidade de Imagem. A população amostral foi estratificada considerando-se todos os profissionais do setor e solicitando por escrito o consentimento dos profissionais, ficando assim constituída: médicos 7 (sete); enfermagem 12 (doze) e técnicos de radiologia 16 (dezesesseis).

Para a coleta de dados, foram utilizados quatro instrumentos:

“ Formulário nº 1: contendo uma questão aberta com o objetivo de colher as opiniões dos clientes externos (hospitalizados e ambulatoriais) em relação à qualidade do atendimento prestado na Consulta de Enfermagem com suas respectivas sugestões.

“ Formulário nº 2: utilizado para análise de documentos, com três itens de múltipla escolha e dois itens de preenchimento de claros visando à coleta de dados de avaliação durante a realização do exame radiológico.

“ Questionário: aplicado junto aos clientes internos (profissionais de saúde), com dois itens de múltipla escolha e uma escala de graduação para classificar.

Os aspectos éticos, no que diz respeito às pesquisas realizadas com seres humanos, de acordo com a Resolução 196 / 96, foram contempladas através da assinatura de um termo de consentimento elaborado pela autora, pela garantia do anonimato das identidades e, pelo respeito aos clientes em decidir participar ou não do estudo.

Tratamento dos dados e análise dos resultados

Para tratamento dos dados quantitativos utilizou-se o software Excel 5.0. Quanto à análise dos mesmos, ocorreu de forma descritiva com distribuição de frequência absoluta e relativa.

Para análise dos dados relativos ao Formulário nº 1 que coleta a opinião dos clientes externos (ambulatoriais e hospitalizados) sobre a qualidade do atendimento realizado através da Consulta de Enfermagem, foi adotado o critério de classificação e análise baseado em **dois pilares** da qualidade em saúde, referidos por Donabedian (1982): **eficácia**: capacidade do cuidado, contribuindo para a melhoria das condições de saúde; **efetividade**: o quanto foi conseguido de melhorias possíveis nas condições de saúde, de fato obtidas, levando em consideração os CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO definidos a seguir.

Indicadores de critérios de avaliação para responder aos dois pilares da qualidade em relação ao atendimento no serviço de imagem

CONCEITOS	SIGNIFICADOS
Excelente	O conteúdo da resposta do cliente corresponde aos dois pilares da qualidade
Bom	O conteúdo da resposta do cliente corresponde a um pilar da qualidade
Regular	O conteúdo da resposta do cliente corresponde a nenhum dos pilares da qualidade
Péssimo	Conteúdo indicativo de críticas de não qualidade

Na análise dos dados do Formulário nº 2, que correspondeu a análise dos documentos de Consulta de Enfermagem, restrito ao item "Avaliação durante a realização do exame", foram adotados os critérios de classificação e análise com base nos pilares da qualidade referente à:

Eficiência: a capacidade de obter a maior melhoria possível nas condições de saúde ao menor custo possível; **Otimização:** a mais favorável relação entre custos e benefícios; **Equidade:** igualdade na distribuição do cuidado e de seus efeitos sobre a saúde, com base nos critérios de avaliação acima definidos para utilização pelo Formulário nº 1.

A análise dos dados referente ao Questionário, cuja finalidade foi avaliar os efeitos e resultados do

processo de trabalho implantado através da Consulta de Enfermagem, teve como base cinco pilares da qualidade referidos por Donabedian (1982): (1) **Eficácia:** a capacidade do cuidado, assumindo sua forma mais perfeita de contribuir para a melhoria das condições de saúde; (2) **Efetividade:** o quanto de melhorias possíveis nas condições de saúde são de fato obtidas; (3) **Eficácia:** a capacidade de obter a maior melhoria possível nas condições de saúde ao menor custo possível; (4) **Otimização:** a mais favorável relação entre custos e benefícios; (5) **Equidade:** igualdade na distribuição do cuidado e de seus efeitos sobre a saúde.

Indicadores de critério de avaliação para responder aos cinco pilares de qualidade em relação ao atendimento no serviço de imagem

CONCEITOS	SIGNIFICADOS
Excelente	O conteúdo das respostas atende a todos os pilares da qualidade
Bom	O conteúdo das respostas atende a quatro pilares da qualidade
Regular	O conteúdo das respostas atende de 3 a 1 pilar da qualidade
Péssimo	Conteúdo indicativo de críticas de não qualidade

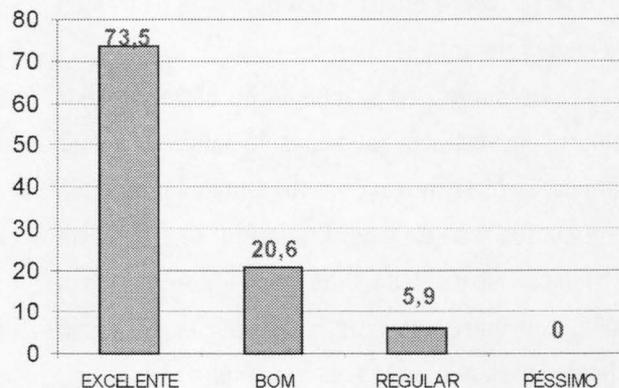
Resultados e discussão

Para obtenção dos resultados foram aplicados 34 (trinta e quatro) formulários nº 1 junto aos clientes externos (usuários ambulatoriais e hospitalizados); 35 (trinta e cinco) questionários nos clientes internos

(profissionais de saúde); 34 (trinta e quatro) documentos representados pelo "impresso da Consulta de Enfermagem" e levantamento estatístico dos exames radiológicos contrastados da Unidade de Imagem

Tabela 1 – Distribuição da amostra segundo a opinião dos clientes externos sobre o atendimento na consulta de enfermagem

CONCEITOS	F	%
EXCELENTE	25	73,5
BOM	7	20,6
REGULAR	2	5,9
PÉSSIMO	-	-
TOTAL	34	100



Em relação à opinião dos clientes externos sobre o atendimento na Consulta de Enfermagem, a maioria dos respondentes 25 (73,5 %), consideraram excelente o atendimento realizado na Consulta de Enfermagem. Oliveira (2000) cita que a qualidade dos produtos possui grande potencial competitivo, na medida em que suas ações são orientadas para a satisfação do cliente. A qualidade é inerente ao produto, mas é emitida pelo julgamento do cliente.

Entre as sugestões dos clientes externos sobre a Consulta de Enfermagem, foram citadas pelo

entrevistados: manter o serviço prestado com qualidade no atendimento e manter as explicações sobre o exame a ser realizado – 15 (44 %); manter o estímulo aos clientes para enfrentar suas dificuldades – 12 (35,2 %) e, manter o atendimento humanizado – 10 (29,4 %). Ficou evidenciado que a Consulta de Enfermagem mantém o foco estratégico de atendimento sobre os clientes externos, possibilitando um alinhamento de esforços para atender as necessidades afetadas, tal como se pode ver no quadro a seguir.

Quadro 1 – Demonstração das sugestões dos clientes externos para a consulta de enfermagem

SUGESTÃO DOS CLIENTES EXTERNOS	F
Manter o serviço prestado com qualidade no atendimento	15
Estender a educação e atenção aos demais profissionais de saúde da unidade	8
Manter as explicações sobre o exame a ser realizado	15
Manter o atendimento humanizado	10
Manter o estímulo aos clientes para enfrentar suas dificuldades	12
Estender a realização da Consulta de Enfermagem aos clientes da tomografia computadorizada	6

No que se refere à distribuição dos clientes externos em relação à faixa etária, verifica-se que 9 (26,4 %) estão inseridos na faixa etária entre 41 e 50 anos e 6 (17,6 %) compreendidos entre 31 e 40 anos, ou seja, na faixa etária economicamente produtiva. Bulhões (1998) refere que a partir dos 49 anos existe involução progressiva e gradual do organismo e a doença então representa uma dupla ameaça, tanto no sentido de afetar sua saúde como sua capacidade produtiva.

Quanto à procedência dos clientes externos, 73,5 % são ambulatoriais e 26,5 % são hospitalizados. A redução de leitos hospitalares públicos e contratados pelo Sistema Único de Saúde seguiram uma tendência inversa em 7 % ao crescimento da população, números que constam do Anuário Estatístico do Estado do Rio 2000.

Em relação ao grau de escolaridade dos clientes externos, 11 (32,4 %) possuem o 1º Grau incompleto, 8 (23,5 %) apresentam o 1º e 2º Grau completo. A política educacional constitui um campo de atuação por parte do Estado e, apesar de garantida desde o século XIX, a universalização dos acessos à educação não é respeitado, cita Coutinho (1990).

O atendimento das orientações fornecidas na Consulta de Enfermagem durante a realização do exame revelam que 30 (88,2 %) dos clientes externos atenderam as orientações e 2 (5,9 %) não

atenderam as solicitações ou não compareceram ao exame. A Consulta de Enfermagem na Unidade de Imagem confirma-se como uma atividade educativa, atendendo as necessidades do cliente, estabelecendo vínculo na relação enfermeiro / cliente e gerando uma necessidade social.

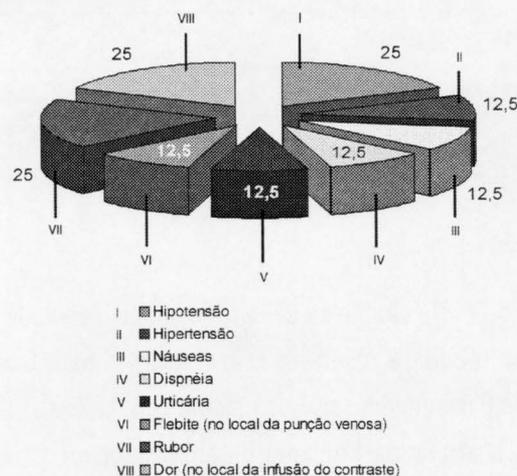
Quanto à participação dos clientes externos na realização do exame, 32 (94,1 %) colaboraram e 2 (5,9 %) não colaboraram. Este dado demonstra que a Consulta de Enfermagem interfere positivamente na realização dos exames contrastados, pois envolve a interação entre dois ou mais indivíduos com uma meta comum, refere Peplau (1952 / 1988).

No que se refere às condições de realização dos exames dos clientes externos, verificou-se que em 26 (76,5 %) dos exames contrastados não houve nenhum tipo de intercorrência durante sua realização e que 8 (23,5 %) evoluíram com algum tipo de intercorrência.

Foram evidenciadas as intercorrências como: hipotensão, rubor e dor no local da infusão de contraste (25 %); hipertensão, náuseas, urticária e dispnéia (12,5 %), causadas em decorrência do uso do meio de contraste radiológico. Segundo Silva e Oliveira (1999), as reações adversas aos meios de contraste são inevitáveis e podem variar em severidade. Através da Consulta de Enfermagem, o enfermeiro orienta os clientes, tentando minimizar os possíveis efeitos intercorrentes ao uso do meio de contraste.

Quadro 2 – Demonstração das intercorrências evidenciadas durante a realização dos exames radiológicos contrastados

INTERCORRÊNCIA EVIDENCIADAS	F	%
Hipotensão	2	25
Hipertensão	1	12,5
Náuseas	1	12,5
Dispnéia	1	12,5
Urticária	1	12,5
Flebite (no local da punção venosa)	1	12,5
Rubor	2	25
Dor (no local da infusão do contraste)	2	25



Em relação ao **tempo de atividade profissional dos clientes internos** (profissional de saúde), observou-se que 85,7 % estão inseridos nas faixas entre 5 – 10 anos e mais, o que caracteriza sua participação no processo de inserção da Consulta de Enfermagem na Unidade de Imagem iniciado em 1995. A Consulta de Enfermagem para exames radiológicos contrastados na Unidade de Imagem, tem como objetivo desenvolver, através de um programa de garantia da qualidade, uma interação harmônica das áreas médica, tecnológica, administrativa, econômica, assistencial, docente e de pesquisa, tendo como ponto fundamental a melhoria contínua do processo de trabalho. Entre as opiniões dos clientes internos sobre a operacionalização da Consulta de Enfermagem, foram citados, de acordo com os pilares da qualidade, as seguintes respostas: **EFICÁCIA**: 18 (66,7 %) melhora da qualidade do atendimento aos

clientes externos que necessitam de exames contrastados; 14 (51,8 %) houve mais contribuição do cliente na realização do exame e 9 (33,3 %) diminuição da ansiedade do cliente em relação ao exame; **EFETIVIDADE**: 18 (66,7 %) promoção de maior interação da equipe multiprofissional; 12 (44,4 %) diminuição da ansiedade do cliente e, 7 (25,9 %) diminuição das intercorrências relacionadas às complicações com os contrastes; **EFICIÊNCIA**: 15 (55,5 %) redução do custo do exame e redução da exposição do cliente à radiação ionizante; 13 (48,1 %) diminuição do número de exames a serem repetidos; **OTIMIZAÇÃO**: 22 (81,4 %) otimização do tempo de serviço; 10 (37 %) contribuição para a melhoria diária do processo de trabalho; **EQUIDADE**: 4 (14,8 %) preparo adequado dos clientes para o exame radiológico; 3 (11,1 %) melhora da qualidade do atendimento aos clientes externos.

Quadro 3 – distribuição dos clientes internos quanto à avaliação dos efeitos e resultados implantados pela consulta de enfermagem

CATEGORIA PROFISSIONAL	EXCELENTE		BOM		REGULAR		PÉSSIMO	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Enfermagem	12	100	-	-	-	-	-	-
Médicos	5	71,4	2	28,6	-	-	-	-
Técnicos de Radiologia	12	75	4	2,5	-	-	-	-

Na avaliação dos profissionais de saúde sobre os efeitos e resultados, implantados pela Consulta de Enfermagem, em sua maioria considerou excelente a inserção da Consulta de Enfermagem no trabalho

desenvolvido na unidade, conforme as respostas por categoria profissional: enfermagem (100 %), médicos (71,4 %) e técnicos de radiologia (75 %).

Quadro 4 – demonstração das sugestões dos clientes internos para a consulta de enfermagem

SUGESTÕES DOS CLIENTES INTERNOS PARA A CONSULTA DE ENFERMAGEM	F	%
Manter o atendimento humanizado	34	97,1
Orientar aos residentes de medicina para sempre checarem as informações dos clientes obtidas através da Consulta de Enfermagem, antes do início do exame	34	97,1
Manter as orientações sobre as intercorrências relacionadas ao uso do meio de contraste	32	91,4
Estender a realização da Consulta de Enfermagem aos clientes da Tomografia Computadorizada	32	91,4
Tentar viabilizar uma equipe de anesthesiologia exclusiva para a Unidade	30	85,7
Implantar um programa de garantia de qualidade para a Unidade de Imagem em sua totalidade	35	100
Promover a interação de todos os profissionais de saúde no ambiente de trabalho	33	94,2
Demonstrar a administração geral do hospital, o trabalho realizado através da Consulta de Enfermagem, visando a qualificação da assistência prestada	34	97,1

Nas sugestões dos clientes internos para a Consulta de Enfermagem, foram citadas: 35 (100 %) implantar um programa de garantia de qualidade para a Unidade de Imagem em sua totalidade; 34 (97,1 %) demonstrar à administração geral do hospital o trabalho realizado através da Consulta de Enfermagem, visando a qualificação da assistência prestada; 34 (97,1 %) manter o atendimento humanizado; 32 (91,4 %) para estender a realização da Consulta de Enfermagem aos clientes da tomografia computadorizada.

As sugestões dos profissionais de saúde em relação à Consulta de Enfermagem refletem a necessidade de se avaliar, constantemente, os processos implantados quanto a sua real capacidade de produzir, com a qualidade exigida pelo cliente externo ou interno, cita Oliveira (2000).

A correlação entre exames solicitados / exames realizados, como um dos indicadores de melhoria do processo de trabalho, após a inserção da Consulta de Enfermagem na Unidade de Imagem, no

período de janeiro a novembro de 2000, revela que foram solicitados 1824 exames contrastados, dos quais foram realizados 1482 (81,2 %) e 342 (18,7 %) exames não foram realizados, representando uma taxa relativamente baixa de demanda não atendida, traduzida pelas seguintes justificativas: quebra de aparelhagem; deficiência de instrumental para realização do exame; deficiência de meios de contraste; greve de funcionário por 49 dias e o não comparecimento da equipe de anesthesiologia na unidade. Pela análise dos dados coletados, pode-se considerar que a relação entre exames solicitados e exames realizados aponta para a satisfação de um indicador de qualidade.

Conclusões e sugestões

A inserção da Consulta de Enfermagem para exames radiológicos contrastados, através da incorporação de novas estratégias e técnicas de trabalho, embasadas no gerenciamento da qualidade,

amenizou os distúrbios do processo técnico anteriormente característico da unidade e promoveu uma interação harmônica das áreas médica, tecnológica, administrativa e assistencial visando a qualificação de atendimento ao cliente externo.

O exercício da Consulta de Enfermagem identifica o enfermeiro como profissional liberal, cujos procedimentos permitem ao cliente expressar seus sentimentos, facilita a ambos identificar os problemas de saúde e priorizar sua resolutividade dentro de um processo participativo, estabelecendo o vínculo enfermeiro / cliente.

Diante do exposto, cito como sugestões: a necessidade da implantação de um programa de garantia de qualidade para a Unidade de Imagem; qualificar os profissionais responsáveis pelo atendimento aos clientes externos ambulatoriais na recepção e arquivo de exames gerais; garantir os recursos necessários para o treinamento apropriado e atualização periódica dos profissionais de saúde; informatizar a unidade; estimular a inovação e a criatividade no processo de melhoria e solicitar um maior envolvimento da administração geral com a evolução e serviços prestados na Unidade de Imagem.

Abstract

Image Unit: the nursing interview in the process of work qualification

The study focuses on the insertion of the nursing interview in an image unit for contrasted radiological examinations. The objective was to evaluate the contribution of the nursing interview in the process of work, identifying the patients and in-patients' satisfaction and the levels of its contribution, considering the indicators of improvement of the work process. The methodology associated aspects of descriptive, exploratory and historical research, using techniques as: opinion research, document analysis, work analysis and participating research. The findings showed that the insertion of the nursing interview made easier the technical process and promoted a harmonious interaction of medical, technological, administrative and assistencial activities, improving the assistance to the patient.

Keywords: *Nursing, Nursing assessment, Radiology*

Resumen

Unidad de imagen: la inserción de la consulta de enfermería en el proceso de trabajo

Es un estudio que busca la inserción de la consulta de enfermería en una Unidad de Imagen para los exámenes de contraste radiológico. Se objetivó avaliar la contribución de la consulta de enfermería en el proceso de trabajo, donde se identificó la satisfacción de los clientes internos y externos y los niveles de contribución de la consulta, con base en indicadores de mejora del proceso de trabajo. Se desarrolló una metodología de investigación descriptiva, exploratoria e histórica, con las técnicas de investigación de opinión, análisis documental de trabajo e investigación participativa. Se concluyó, por el análisis de los resultados, que la inserción de la consulta de enfermería, a través de los nuevos métodos y técnicas de trabajo, amenizó el proceso técnico y promovió una interacción harmoniosa de las

actividades médicas, tecnológicas, administrativas y asistenciales, haciendo posible la calificación de la asistencia al cliente externo.

Palabras Clave: *Enfermería, Consulta de enfermería, Radiología*

Referências bibliográficas

- BULHÕES, I. **Riscos do trabalho de enfermagem**. 2. ed., Rio de Janeiro: 1998. 278p.
- CAMPOS, G. W. S. **Diretrizes operacionais para implantação do Sistema Único de Saúde em Campinas**. Saúde em Debate, n. 19, p. 18 – 23, 1990.
- CHENG, L. C. et al. **QFD Planejamento da qualidade**. Belo Horizonte: Lítera Maciel, 1995, cap. 1 e 2, p. 3 – 54.
- COUTINHO, C. N. **Cultura e sociedade no Brasil. Ensaio sobre idéias e formas**. Belo Horizonte: Oficina de livros, 1990
- DONABEDIAN, A. **The criteria and standards of quality – health administration press**. v. II, 1982.
- GEORGE, J. B. **Teorias de enfermagem : os fundamentos a prática profissional**. Trad. De Ana Maria Vasconcelos Thorell. 4.ed., Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.
- MENDES, E. V. **Distrito sanitário: o processo social de mudanças das práticas sanitárias do Sistema Único de Saúde**. São Paulo – Rio de Janeiro: Hucitec, 1993.
- MEZONO, J. C. **Qualidade hospitalar: reinventando a administração do hospital**. São Paulo: CEDAS, 1992, 233 p.
- NOGUEIRA, R. P. **Perspectivas da qualidade em saúde**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994, 176 p.
- OLIVEIRA, S. T. **Gestão e qualidade em serviços de saúde**. Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro: Março 2000.
- SILVA, E. A. e OLIVEIRA, L. A. N. **Meios de Contraste Iodados**. Colégio Brasileiro de Radiologia. São Paulo: 1999.
- TOMEY, A.M.; ALLIGOOD, M. R., Modelos y teorías en enfermería: Hildegard e Peplau- **Enfermería psicodinamica**, 4ª ed., Madrid: Harcourt Brace, 1998, 335-350.

Sobre as autoras

Cilene Bisagni

Chefe de Enfermagem da Unidade de Imagem do Hospital Universitário Pedro Ernesto / UERJ

Maria Yvone Chaves Mauro

Orientadora, Profª. Titular do Deptº de Enfermagem em Saúde Pública da Faculdade de Enfermagem / UERJ.