

P 3607

Tecnologia interativa na pesquisa de satisfação dos usuários do serviço ambulatorial hospitalar

Diovane Ghignatti da Costa, Vera Lúcia Mendes Dias, Erika da Rosa dos Santos, Luciana Olino, Taina Vianna Pellini, Gabriela Loss Lize, Francis Ghignatti da Costa, Juliana Karine Rodrigues Strada, Claudia Beatriz Nery, Gisela Maria Schebella Souto de Moura

Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)

Introdução: Na última década, o Hospital de Clínicas de Porto Alegre tem implementado o processo da pesquisa de satisfação dos usuários, com o objetivo de qualificar os serviços prestados. Com o avanço de tecnologias de comunicação, há diferentes meios para os usuários expressarem expectativas em relação ao atendimento recebido. No intuito de promover novos modos de oferecer a pesquisa a satisfação aos usuários, implementou-se o uso do totem interativo no ambulatório. **Objetivo:** Avaliar o uso de tecnologia interativa na pesquisa de satisfação dos usuários atendidos no ambulatório do hospital. **Método:** Estudo quantitativo, de caráter exploratório-descritivo, com base na participação dos usuários atendidos nas áreas ambulatoriais do Hospital de Clínicas de POA na pesquisa de satisfação, com uso de formulário interativo. A participação dos usuários/família ocorreu de forma espontânea, após atendimento, em três dias consecutivos no mês de maio de 2015. O questionário possui questões fechadas com alternativas de resposta apresentadas em escala Likert com cinco graus: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo. Os dados de 819 questionários foram extraídos de planilha Excel gerada em formulário Google e analisados em percentuais. **Resultados:** Responderam a pesquisa 819 usuários, 614(75%) consideraram o atendimento ótimo e 181(22,3%) bom. O quesito privacidade foi considerado ótimo por 675(82,4%) e as orientações e informações por 627(76,6%). O grupo que implementou o uso do totem considerou que a participação dos usuários ocorreu de forma efetiva somente mediante convite, pois a maioria passava olhando à distância, mas não se aproximava espontaneamente. Outra consideração refere-se ao apoio no uso do equipamento, pois a maioria dos usuários apresentou dificuldade para responder a pesquisa neste formato. Além disso, vários usuários manifestaram expectativas que não foram contempladas nas questões do formulário. **Conclusões:** O atendimento foi considerado ótimo ou bom por 97,3% dos participantes. Os usuários aderiram ao novo formato da pesquisa mediante convite e apoio de profissionais no uso da tecnologia, demarcando suporte de pessoal. Identificou-se necessidade de incluir questões que atendam outros atributos de satisfação valorizados pelos usuários. Indica-se a realização periódica da pesquisa neste formato, estimulando novos modos para manifestação e interação. CEP-HCPA. **Palavras-chaves:** Interface usuário-computador, satisfação do paciente, qualidade da assistência à saúde. Projeto 98-257