



SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA XXVIII SIC

paz no plural



Evento	Salão UFRGS 2016: SIC - XXVIII SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
Ano	2016
Local	Campus do Vale - UFRGS
Título	Satisfação com o atendimento em hospital público: um compromisso social com o usuário
Autor	ANDERLISE SILVA DA SILVA
Orientador	GISELA MARIA SCHEBELLA SOUTO DE MOURA

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O ATENDIMENTO HOSPITALAR DURANTE A INTERNAÇÃO

Aluna: Anderlise Silva da Silva **Orientadora:** Profa. Dra. Gisela Maria Schebella Souto de Moura

Introdução: A definição de satisfação é complexa e só pode ocorrer quando as necessidades e expectativas dos usuários são plenamente atendidas e os resultados esperados para as intervenções foram atingidos. A avaliação da satisfação pode ser utilizada para conhecer a qualidade dos serviços oferecidos aos pacientes, bem como servir como uma importante fonte de informação para os trabalhadores e os gestores de saúde. A pesquisa de satisfação teve uma maior importância com o desenvolvimento do Sistema Único de Saúde (SUS), começando a ter força no Brasil a partir da metade da década de 90, com o maior controle do governo sobre o SUS e maior participação da população nas decisões sociais. **Objetivo:** Analisar a satisfação dos usuários com o atendimento hospitalar durante a sua internação. **Método:** Estudo de abordagem longitudinal de tendência, tendo em vista a necessidade de acompanhar a evolução da satisfação dos usuários no Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Os participantes do estudo foram usuários que estiveram internados no referido hospital e receberam alta hospitalar. A coleta ocorreu no período de agosto de 2013 a janeiro de 2016, por meio de uma entrevista realizada por telefone, entre quinze e trinta dias após a alta. A entrevista telefônica foi orientada por um questionário estruturado, com a escala de medida da satisfação de 6 pontos do tipo Likert. Foram incluídos no estudo usuários que haviam internado em diferentes unidades, tendo permanecido hospitalizados por um período superior a 48 horas e recebido alta hospitalar há menos de 30 dias, sendo entrevistado um total de 2565 pacientes. Usuários cujo desfecho da hospitalização tenha sido o óbito, evasão ou transferência de hospital foram excluídos. A análise descritiva dos dados foi realizada por meio do software SPSS 18.0, sendo expressa com média \pm desvio padrão ou mediana. Este estudo é um recorte do projeto: "Satisfação com o atendimento em hospital público: um compromisso social com o usuário", aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa do HCPA sob o número 12-0459. **Resultados:** Referente ao ano 2013 a média mais alta foi de 5,93 e a média mais baixa foi de 5,32. No ano de 2014 a maior média foi de 5,89 e a média mais baixa foi no valor de 5,50. Já no ano de 2015, a média mais alta foi de 5,87 e a mais baixa foi de 5,43. Considerando que o grau de satisfação mais elevado seria 6, os escores médios obtidos mostram que os serviços prestados estão sendo satisfatórias aos olhos do paciente. **Conclusão:** A avaliação da satisfação do usuário ajuda a verificar suas necessidades e identificar formas melhores de atendê-las. Assim, por meio desse indicador de qualidade é possível identificar e corrigir falhas de processo que podem estar comprometendo a qualidade e, conseqüentemente, a satisfação do usuário. Esta pesquisa mostra que os usuários se sentem satisfeitos e muito satisfeitos com os serviços oferecidos pelo hospital.