



SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA  
XXVIII SIC

paz no plural



<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2016: SIC - XXVIII SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
<b>Ano</b>	2016
<b>Local</b>	Campus do Vale - UFRGS
<b>Título</b>	MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS ACERCA DO ATENDIMENTO HOSPITALAR
<b>Autor</b>	BIBIANA VIEGAS DAMM
<b>Orientador</b>	GISELA MARIA SCHEBELLA SOUTO DE MOURA

## UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

### MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS ACERCA DO ATENDIMENTO HOSPITALAR

**Aluna:** Bibiana Viegas Damm

**Orientadora:** Profa. Dra. Gisela Maria Schebella Souto de Moura

**Introdução:** A busca pela qualidade nos serviços de saúde tornou-se mundialmente almejada por instituições que fornecem serviços, principalmente, em virtude do aumento da conscientização de que a qualidade do cuidado impacta nos resultados assistenciais, isto é, na recuperação do estado de saúde. Para tanto, o usuário deve ser considerado no processo avaliativo. Assim, compreender a percepção do usuário quanto ao cuidado recebido tem sido uma preocupação das instituições de saúde, no intuito de aperfeiçoar o atendimento e direcionar melhores práticas assistenciais. **Objetivo:** Identificar a opinião dos usuários sobre o atendimento hospitalar durante a internação. **Método:** Estudo de abordagem qualitativa, realizado no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). Os participantes do estudo foram usuários que estiveram internados e receberam alta hospitalar. A coleta ocorreu no período de dois anos, de janeiro de 2014 a dezembro de 2015, por meio de uma entrevista realizada por telefone, até trinta dias após a alta do paciente. Critérios de inclusão: usuários que estiveram hospitalizados por um período superior a 48 horas. Critérios de exclusão: usuários que tenham ido a óbito, evadidos, transferidos de hospital, sem telefone para contato, ou que, mesmo possuindo telefone, não foram localizados. Os depoimentos foram submetidos à análise de conteúdo temática e agrupados em três categorias, elogios, críticas e sugestões. 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:** Foram contabilizadas 910 manifestações na pergunta aberta do instrumento. Dentre os respondentes, 515 (56,6%) foram os próprios usuários e 395 (43,4%) os familiares que acompanharam o período de internação. Com relação às manifestações, 79 foram sugestões, nas quais 32 para a melhoria da higienização e 12 para a nutrição. Na categoria elogios, 517 usuários exaltaram o atendimento recebido durante a internação; 54 falas demonstraram sua gratidão, 216 qualificaram a hospitalização como “muito boa” e 150 enalteceram o cuidado recebido como “ótimo”, “excelente” ou “maravilhoso”. Na categoria críticas foram contabilizadas 442 declarações de insatisfações, nas quais todas as equipes que compõem o atendimento foram ressaltadas com descontentamentos e reclamações. A equipe de enfermagem ao mesmo tempo em que é a mais destacada nos elogios é também a mais lembrada nas queixas. **Conclusão:** As percepções dos usuários e seus familiares acerca do atendimento recebido oscilam de detalhes de atividade de lazer e estrutura hospitalar até revelações de excelência e de falhas graves nos cuidados. Contudo as manifestações de elogios são superiores as de críticas. Os relatos demonstram que experiência prévia e o estado de saúde contribuem para o nível de exigência e para a avaliação dos serviços. Assim, as informações provenientes dos usuários podem colaborar na promoção de mudanças nos serviços de saúde e na definição de novas estratégias.