



<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2022: SIC - XXXIV SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
<b>Ano</b>	2022
<b>Local</b>	Campus Centro - UFRGS
<b>Título</b>	Experiência do paciente sobre o atendimento ambulatorial em um hospital universitário
<b>Autor</b>	JÚLIA NOGUEIRA TREIB
<b>Orientador</b>	JOÃO LUCAS CAMPOS DE OLIVEIRA

**Justificativa:** A partir do *feedback* recebido dos pacientes é possível aprimorar o serviço de saúde ofertado, tornando-se viável identificar com maior assertividade os pontos que necessitam de melhorias e àqueles já fortalecidos. Destaca-se ainda que, na literatura científica, a experiência do paciente é abordada com maior ênfase no contexto da hospitalização, o que reforça a necessidade de estudos em outros contextos de cuidado.

**Objetivo:** Conhecer a experiência do paciente ambulatorial em um hospital universitário.

**Metodologia:** Estudo descritivo, quantiqualitativo, baseado nas manifestações escritas no campo aberto da pesquisa de experiência do paciente de um hospital universitário do sul do Brasil, referente aos anos de 2019, 2020 e 2021. O conteúdo das manifestações foi aglutinado tematicamente por assuntos afins e segregados em elementos de melhoria e/ou fortalecidos. Após essa aglutinação, os resultados foram descritos em percentual.

**Resultados parciais:**

Os resultados apresentados são parciais. Foram analisadas manifestações de 2.800 pacientes/familiares. Evidenciou-se que os pacientes estão utilizando mais o campo aberto da pesquisa, uma vez que a relação pesquisas respondidas/manifestações por escrito apresentou aumento de 245% de 2019 para 2021. Os três pontos com maior necessidade de melhoria foram: demora (33%), falha de comunicação (18%) e qualidade do atendimento (17%). As médias dos pontos com necessidade de melhorias se mantiveram sem variações expressivas durante os três anos. O índice de demora no atendimento se manteve em crescimento desde 2019. Em relação aos elogios, obteve-se um aumento de 314% ao decorrer do triênio. Os pontos citados com maior percentual foram: qualidade do atendimento (68,5%) e qualidade do hospital (19,2%). Quanto à qualidade do atendimento ambulatorial, desde 2019, houve variação positiva de 9%.