

PESQUISA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO HOSPITAL SENADOR POMPEU

Luciana Camila dos Santos Brandão¹, Thalyta Whyanara Alves Azevedo Soares², Isabel Cristina da Silva Lima³

¹Instituto Compartilha - SAMEAC e Universidade Estadual do Ceará. E-mail: camilabrandao@institutocompartilha.ngo; ²Instituto Compartilha - SAMEAC. E-mail: thalytawhyanara21@gmail.com; ³Instituto Compartilha - SAMEAC. E-mail: gestao@institutocompartilha.ngo

Introdução: O Instituto Compartilha - SAMEAC aplica a Pesquisa de Satisfação dos Usuários na Maternidade e Hospital Santa Isabel há três anos. **Objetivo:** avaliar a percepção quanto à qualidade e acesso aos serviços prestados nos espaços apoiados pela Instituição. Além de identificar as possibilidades de melhoria dos processos de trabalhos. **Material e Método:** Os dados foram coletados por meio de questionários online Google Forms, 19 perguntas (socioeconômicos e avaliação do atendimento). Aplicado após o atendimento. Puderam responder quaisquer cidadãos com 16 anos ou mais que utilizaram serviços de saúde. A Pesquisa de Satisfação, de acordo com resolução Nº510, de 07/04/2016, do Conselho Nacional de Saúde, não necessita de registro nem avaliação pelo Sistema de Comitê de Ética em Pesquisa e da Comissão nacional de Ética em Pesquisa - CEP/CONEP. **Resultados:** No período de janeiro a novembro de 2021, contamos com a participação de 586 usuários. Sobre principais resultados no último temos: 75,8% avaliam como “bom” espaço para consulta; 60,6% “bom” tempo de espera; 69,7% “bom” a limpeza das instalações (incluindo banheiro); 84,8% “bom” às habilidades do profissional de saúde para escuta da sua queixa de saúde com atenção; 80,3% “bom” às habilidades do profissional de saúde para orientar sobre diagnóstico e tratamento e 77,3% avaliaram que sua demanda foi resolvida. Sobre perfil atendido: sexo: 52,3% feminino; faixa de idade: 47% 16 a 29 anos; escolaridade: 40,9% ensino médio/técnico; raça/cor: 43,9% branco; estado civil: 47% casado; ter filhos: 70,8% sim; situação econômica: 40,9% assalariado(a); renda familiar: 78,8% um a dois salários mínimos; na sua residência, algum morador(a) tem Programa Bolsa Família: 57,6% sim. **Considerações Finais:** na área da saúde, diversos autores têm destacado a importância e o papel da informação para as atividades de planejamento, execução, controle e avaliação da política de saúde, tanto em seus aspectos técnicos quanto gerencial. Apesar disso, a utilização das informações ainda é insatisfatória nos processos de qualificação da gestão e do controle social. A satisfação do usuário envolve inúmeros fatores, que se relacionam com a subjetividade da percepção individual da qualidade dos serviços. Diversos aspectos podem influenciar o nível de satisfação dos usuários, por exemplo, a comunicação, a relação interpessoal entre profissional e paciente, o ambiente físico, materiais e equipamentos utilizados, as informações recebidas, a acessibilidade, a continuidade do tratamento, dentre outros fatores.

Descritores: Avaliação da Pesquisa em Saúde, Qualidade da Assistência à Saúde, Satisfação Pessoal.