

## SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS COM O ATENDIMENTO PRESTADO PELO PRONTO ATENDIMENTO DE UM HOSPITAL DE GRANDE PORTE

Marina A. C. Silva<sup>1</sup>, Dianna S. de Oliveira<sup>1</sup>, Doane Martins da Silva<sup>2</sup>, Daniela Soares Santos<sup>3</sup>, Marília Alves<sup>4</sup>

1. Estudante de IC da Escola de Enfermagem da UFMG

2. Doutoranda em Enfermagem no PPGE/UFMG

3. Doutora em Enfermagem pelo PPGE/UFMG

4. Escola de Enfermagem, Departamento de Enfermagem Aplicada (ENA/UFMG) / Orientador.

### Resumo:

Este estudo teve como objetivo compreender a satisfação de usuários com o atendimento prestado pelo Pronto Atendimento de um hospital público de Belo Horizonte, Minas Gerais. Trata-se de um estudo de natureza qualitativa, cujos dados foram coletados por meio de entrevistas com dez usuários e submetidos à Análise de Conteúdo Temática segundo Bardin. Os resultados apontam que os usuários demonstraram satisfação com o atendimento e recursos humanos e materiais que o Pronto Atendimento (PA) oferece. A falta de orientação e a comunicação por parte dos profissionais são apontadas como problema, o que gera insatisfação nos usuários que necessitam sempre buscar informações junto aos mesmos. Conclui-se que, apesar de alguns usuários demonstrarem insatisfação com o serviço a maioria se mostrou satisfeita com o atendimento recebido.

**Autorização legal:** O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais (COEP/UFMG), sob parecer nº 501.419 e do hospital, sob parecer nº 563.626.

**Palavras-chave:** Satisfação do Paciente; Instituições de Saúde; Serviço Hospitalar de Emergência.

**Apoio financeiro:** CAPES

### Introdução:

As redes de atenção à saúde (RAS) são arranjos organizativos de conjuntos de serviços de saúde, vinculados entre si em que cada unidade possui a mesma importância, permitindo, assim, uma atenção contínua e integral a determinada população (MENDES, 2010).

As RAS estruturam-se por meio de arranjos produtivos conformados segundo as densidades tecnológicas singulares, variando do nível de menor densidade (Atenção Primária à Saúde), ao de densidade tecnológica intermediária, (Atenção Secundária à Saúde), até o de maior densidade tecnológica (Atenção Terciária à Saúde) (BRASIL, 2010).

Em 2011 com o propósito de atender a demanda dos serviços de urgência e emergência, foi proposta a Rede de Atenção às Urgências (RUE) com o objetivo de fornecer atenção qualificada e fornecer um atendimento ágil e resolutivo das urgências e emergências (BRASIL, 2011).

Os pontos de atenção da RUE são: Atenção Básica, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e suas Centrais de Regulação Médica de Urgência, Unidade de Pronto Atendimento e o conjunto de serviços de urgência 24 horas e Atenção Hospitalar (MARQUES et al, 2009).

A unidade de PA deve prestar atendimento às demandas de urgência e emergência, com o foco na estabilização de usuários e no início do tratamento de afecções agudas específicas (BRASIL, 2011).

Há um fluxo constante de usuários que chegam ao PA, tornando-se necessária a compreensão da satisfação do usuário relacionada ao atendimento recebido.

Atualmente, vem crescendo a importância de reconhecer a satisfação do usuário em relação ao serviço. A satisfação pode ser compreendida como a comparação das expectativas dos usuários com suas percepções a respeito do encontro com o serviço real (MORAIS; MELLEIRO, 2013). Além de ser um critério importante para avaliar a qualidade é norteadora para planejamento das ações, tomada de decisão e monitoramento dos resultados dos serviços (PENA; MELLEIRO, 2012).

Assim, o presente estudo tem como objetivo compreender a satisfação de usuários com o atendimento prestado pelo Pronto Atendimento de um hospital público de Belo Horizonte, Minas Gerais.

### **Metodologia:**

Trata-se de estudo de natureza qualitativa, que leva em conta a singularidade do indivíduo, pois possibilita a compreensão de fenômenos complexos (MINAYO, 2012).

O cenário do estudo foi o serviço de urgência e emergência de um hospital público de Belo Horizonte. Trata-se de um hospital de alta complexidade, geral e de ensino, com serviço de internação, Pronto Atendimento 24 horas e ambulatorial de especialidades. É considerado uma porta de entrada para urgências e emergências do município e oferece referência para a população da Regional Noroeste e para Unidades de Pronto Atendimento (UPA) das regionais Nordeste, Pampulha e Oeste (PREFEITURA DE BELO HORIZONTE, 2013).

Os participantes foram 10 usuários que aguardavam atendimento no PA do hospital na ocasião da coleta de dados. A escolha dos usuários foi aleatória seguindo os seguintes critérios de inclusão: ser maior de 18 anos e estar em condições físicas e emocionais de manter um diálogo e fornecer informações. Foi estabelecido como critério de exclusão: pacientes em estado grave de saúde encaminhados diretamente para sala de emergência ou Centro de Terapia Intensiva. Os participantes formalizaram a aceitação da pesquisa mediante a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). A

coleta de dados ocorreu após aprovação Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais (COEP/UFMG) e do hospital estudado.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas com um roteiro semiestruturado e, com permissão prévia do serviço e dos entrevistados. Foram gravadas e transcritas na íntegra.

As entrevistas foram realizadas no hospital e a escolha dos participantes foi aleatória. Como não havia a possibilidade de retirar os participantes do local devido ao cenário do estudo, as entrevistas foram realizadas à beira de macas ou cadeiras ocupadas pelos pacientes na sala de espera e nos corredores da unidade.

A análise dos dados foi realizada através do uso da técnica de Análise de Conteúdo Temática proposta por Bardin (2009).

### **Resultados e Discussão:**

Os resultados apontaram satisfação, satisfação parcial e insatisfação com o serviço por parte dos usuários entrevistados.

O atendimento prestado pelos profissionais e os recursos humanos e materiais que o PA oferece foram motivos de escolha e satisfação com o PA. Os entrevistados informaram que serviço reconhece e fornece os cuidados necessários aos usuários, gerando satisfação com o atendimento.

Os usuários reconhecerem que o atendimento é demorado, mas compensa esperar, pois sairão do PA com o seu problema resolvido. Embora existam atributos negativos relacionados à unidade de PA, como a superlotação e a demora no atendimento, a imagem que a população tem deste serviço é mais favorável do que de outros, devido à garantia de atendimento (ACOSTA; LIMA, 2015; OLIVEIRA; MATOS; SOUZA, 2009).

Alguns entrevistados consideram o serviço parcialmente resolutivo. Não o consideram ruim, pois reconhecem que o serviço ainda é a melhor opção dentro de suas possibilidades, mas, ao mesmo tempo, relatam que não foram devidamente atendidos.

Os usuários se mostram insatisfeitos com a

falta de informação sobre a classificação de risco no serviço e da necessidade de ir atrás dos profissionais para receberem orientações, o que gera inquietação nos usuários.

Assim, foi possível identificar, em algumas situações, insatisfação de usuários com o serviço do PA, principalmente relacionada à comunicação que reflete no atendimento prestado pelos profissionais, os quais, nem sempre estão atentos às necessidades dos usuários.

### **Conclusões:**

Este estudo avaliou a satisfação dos usuários pelo atendimento prestado pela unidade de Pronto Atendimento de um hospital de Belo Horizonte, Minas Gerais.

Os usuários, em geral, demonstraram satisfação em relação ao atendimento recebido.

Usuários que demonstraram satisfação parcial relataram não terem recebido orientações sobre o funcionamento do serviço.

A insatisfação revelada por alguns usuários está relacionada à falta de informação por parte dos profissionais.

Apesar das situações que levaram os usuários a sentirem parcialmente satisfeitos ou insatisfeitos com serviço de PA, de uma forma geral, os usuários demonstraram satisfação com o serviço e atendimento prestado, pois apresenta recursos humanos e materiais, além de atendimento da demanda espontânea.

Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 2011.

MARQUES, A. J. S et al. Rede de urgência e emergência In: O choque de gestão na saúde em Minas Gerais. Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais, Belo Horizonte, p.79-108, 2009.

MENDES, E.V. As redes de atenção à saúde. Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais. **Organização Pan-Americana de Saúde**, 549 p. 2010.

MINAYO, M. C. S., Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 17, n.3, p. 621-626, 2012.

MORAIS, S. A; MELLEIRO, M. M. A qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: a percepção do usuário. **Rev. Eletr. Enf.**, v. 15, n. 1, p. 112-120, jan./mar. 2013.

PENA, M. M; MELLEIRO, M.M. Grau de satisfação de usuários de um hospital privado. **Acta Paul Enferm**, v. 25, n. 2, p, 197-203, 2012.

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE. Secretaria municipal de Saúde. 2013. Disponível em: <<http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/ecp/comunidade.do?app=saude>> . Acesso em 13 de mar de 2017.

### **Referências bibliográficas**

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal; Edições 70, 2009.

BRASIL. Ministério da saúde. **Portaria nº 4.279**, de 30 de dezembro de 2010. Estabelece diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília, DF, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 1.600**, de 7 de julho de 2011. Reformula a política nacional de atenção às urgências e institui a sede de atenção às urgências no Sistema Único de Saúde [Internet]. Diário