



11º Congresso de Pós-Graduação

QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE EXTERNO: UM ESTUDO EFETUADO EM UMA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRACICABA/SP

Autor(es)

SANETE IRANI DE ANDRADE
DALILA ALVES CORREA
DILSON PAES DE ALMEIDA

Orientador(es)

Resumo Simplificado

A mídia, de uma forma geral, tem noticiado um estado crítico da saúde pública no que tange a qualidade no atendimento ao público. A pesquisa teve como objetivo geral avaliar o nível de satisfação dos pacientes e acompanhantes que frequentam a UPA Piracicamirim de Piracicaba, SP. Trata-se de um estudo exploratório. O instrumento de pesquisa adotado para a coleta de dados foi o questionário, dividido em 3 etapas de aplicação. Antes de iniciar a pesquisa, na segunda-feira pela manhã, procurou-se a enfermeira chefe de plantão, para solicitar autorização objetivando a efetivação das pesquisas. A enfermeira chefe além de autorizar a pesquisa orientou sobre os melhores dias e horários da semana em que o fluxo de paciente era maior. Em casos em que foram entrevistados os acompanhantes, a maioria dos pacientes estava lúcida e confirmavam com gestos ou até mesmo com palavras as respostas dadas. Dos 51 entrevistados apurou-se que: a) 29,41% estão na faixa de até 15 anos (bebês foi o maior número de pacientes) e 3,92% na faixa dos 46 a 55 anos (menor número de pacientes); b) 17,76% estavam na faixa entre 36 e 45 anos e não apresentavam estado de saúde grave, principalmente na segunda-feira, no período das 17 às 23 h; c) 13,72% estavam na faixa dos 56 aos 65 anos, e apresentavam sintomas mais preocupantes em relação aos citados na letra b; d) 13,72% eram da faixa 16 aos 25 anos e a maior parte dos pacientes nessa faixa de idade apresentavam problemas respiratórios; e) 11,76% eram da faixa etária de 26 a 35 anos, pacientes esses com diversos sintomas, destacando consumo de álcool e drogas pesadas; f) e por fim 9,80% eram da faixa etária maior de 66 anos. Nos 4 dias da aplicação da pesquisa observou-se poucas pessoas idosas presentes na UPA Unidade Piracicamirim. Não foram identificados pacientes com idade superior a 75 anos; g) 93,08% das pessoas entrevistadas dependem da UPA para os primeiros socorros e em casos mais graves aguardam vaga no SUS para serem internadas; 3,92% possuem plano de saúde, mas preferem ir à UPA por ser 24 hs, pelo rápido atendimento, pelo acesso à medicamentos gratuitos como soro, injeções e também medicamentos que podem ser tomados por via oral. Em geral, alegam que a UPA-Piracicamirim oferece um atendimento melhor se comparado aos planos de saúde que possuem. As respostas obtidas através do questionário mostram que a maioria dos clientes está satisfeita com a qualidade no atendimento prestado pela unidade de saúde, objeto de estudo. Alguns fatores que merecem maior atenção, de acordo com as respostas obtidas, podem ser tratados pelos gestores e com alguma interferência melhorarão ainda mais os índices aferidos. Conclui-se ainda que preservar índices elevados de satisfação com o atendimento prestado ao público além de não ser uma tarefa fácil na área da saúde requer uma atenção ainda maior, visto que se trata de uma atividade que trabalha com momentos de fragilidades tanto por parte do paciente quanto dos acompanhantes atendidos.