

9º FÓRUM DE EXTENSÃO E CULTURA DA UEM

ACOLHIMENTO DE PACIENTES NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE MARINGÁ: PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS DE ENFERMAGEM

Muriel Fernanda de Lima¹

Lorena Belentani¹

Lúcia Margarete dos Reis²

Laís Fernanda Ferreira da Silva¹

Ana Carolina Manna Bellasalma³

A avaliação da satisfação dos usuários é relevante para o gerenciamento dos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), pois proporciona uma porta de acesso à população para que indique o que realmente pensa e almejam dos serviços de saúde. O conhecimento do grau de satisfação do usuário contribui para a tomada de decisão gerencial, norteador a melhoria dos serviços oferecidos aos usuários do Hospital Universitário Regional de Maringá (HUM). Nesta perspectiva o Projeto de Extensão Universitária “Jovens Acolhedores: avaliando a satisfação dos usuários do Hospital Universitário Regional de Maringá” tem como integrantes acadêmicas de graduação e pós-graduação do curso de enfermagem, supervisionadas e acompanhadas pela psicóloga do Serviço de Ouvidoria; integrante da equipe técnica do Centro de Controle de Intoxicações (CCI/HUM). Os mesmos procuram compreender a percepção do usuário e acompanhante, quanto o cuidado recebido na instituição de saúde, bem como avaliar para melhoria no atendimento direcionado a assistência, promovendo, também, acolhimento pautado na Política Nacional de Humanização (PNH). O presente trabalho teve como objetivo descrever a percepção dos acadêmicos de enfermagem na experiência vivenciada no serviço de ouvidoria do HUM no período de janeiro de 2010 a janeiro de 2011. A metodologia utilizada foi a avaliação do nível de satisfação do usuário/acompanhante, através da análise do instrumento auto-aplicável utilizado no Projeto. Procedemos primeiramente à fase de exploração das fontes primárias, analisando o conteúdo relatado pelos usuários do serviço de saúde. Após, delineamos nossas percepções e tecemos relações críticas entre as idéias explícitas e implícitas no instrumento de coleta. Assim observamos que, do ponto de vista normativo, os direitos dos usuários variam de acordo com contextos culturais e econômicos, bem como, se instituíram as formas de relações entre profissionais do serviço de saúde e paciente. Parte dos usuários de classe social menos favorecida e com baixo nível de escolaridade, avaliam positivamente os serviços que lhes são prestados, as respostas satisfatórias mostram-se elevadas até mesmo quando as expectativas são negativas. Em comparação das respostas em perguntas abertas e fechadas do instrumento, é comum o usuário atribuir uma avaliação positiva na resposta fechada e na aberta fazer observações não condizentes ao exposto anterior, mostrando que, nem sempre os usuários têm a

¹ Acadêmica do curso de Graduação em Enfermagem.

² Mestranda do curso de Pós-Graduação em Enfermagem.

³ Psicóloga coordenadora do Serviço de Ouvidoria do HUM.

capacidade de exigir seus direitos ou de julgar a qualidade do serviço, ou seja, não exercendo o controle social.

Palavras-chave: Satisfação do Usuário. Acolhimento. Controle Social.

Área temática: Saúde

Coordenadora do projeto: Ana Carolina Manna Bellasalma, E-mail: ouvidoria-hum@uem.br, Serviço de Ouvidoria do Hospital Universitário Regional de Maringá.