

P 1449**Manifestações dos usuários acerca do atendimento hospitalar**

Bibiana Viegas Damm; Gisela Maria Schebella Souto de Moura; Juciane Aparecida Furlan Inchauspe - HCPA

A busca pela qualidade nos serviços de saúde tornou-se mundialmente almejada por instituições que fornecem serviços, principalmente, em virtude do aumento da conscientização de que a qualidade do cuidado impacta na recuperação do estado de saúde. Compreender a percepção do usuário quanto ao cuidado recebido tem sido uma preocupação das instituições de saúde, no intuito de aperfeiçoar o atendimento e direcionar melhores práticas assistenciais. Identificar a opinião dos usuários sobre o atendimento hospitalar durante a internação. Estudo de abordagem qualitativa, realizado no Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Os participantes do estudo foram usuários que estiveram internados e receberam alta hospitalar. A coleta ocorreu no período 2014 e 2015, por meio de uma entrevista realizada por telefone, até trinta dias após a alta. Critérios de inclusão: usuários internados por mais de 48 horas. Critérios de exclusão: usuários que tenham ido a óbito, sem telefone para contato, ou que não foram localizados. Os depoimentos foram submetidos à análise de conteúdo temática e agrupados em três categorias. Foram apresentadas 910 manifestações na pergunta aberta do instrumento cujo 515 foram respondidas pelo próprio usuário e 395 pelo familiar que acompanhou o período de internação. Dentre todas as manifestações salientadas 79 foram sugestões, na qual 32 para a melhoria da higienização e 12 para a melhoria do seguimento da nutrição. Na categoria elogios 517 usuários exaltaram o atendimento recebido, cujo 54 falas demonstraram sua gratidão, 216 qualificaram a hospitalização como “muito boa” e 150 enalteceram o cuidado recebido como “ótimo”, “excelente” e “maravilhoso”. Na categoria críticas 442 declarações de insatisfação, nas quais todas as equipes que compõem o atendimento foram ressaltadas com descontentamento e reclamações. A equipe de enfermagem ao mesmo tempo em que é a mais destacada nos elogios é também a mais lembrada nas queixas. As percepções dos usuários e seus familiares, acerca do atendimento recebido, oscilam de detalhes de atividade de lazer e estrutura hospitalar até revelações de excelência e de falhas graves nos cuidados, evidenciando que experiências prévias e estado de saúde contribuem para o nível de exigência e para a avaliação dos serviços. Assim, as informações provenientes dos usuários colaboram na promoção de mudanças nos serviços de saúde, mas, sobretudo, para que se pense em novas estratégias de melhoria na qualidade do cuidado em saúde. Unitermos: Satisfação do paciente; Qualidade da assistência à saúde; Pesquisa sobre serviços de saúde