



## **Estudo qualitativo da opinião dos usuários do ambulatório da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Pelotas em um dia de atendimento**

**Autor(es):** SILVA, Nathália Janovik da; POLETTTO, Pâmela Posser; DOMINGOS, Vanessa da Silva; SILVA, Nádia Cristina Dias.

**Apresentador:** Nathália Janovik da Silva

**Orientador:** Samir Schneid

**Revisor 1:** Marta Zambrano

**Revisor 2:** Maria Cristina Abrahão

**Instituição:** Universidade Federal de Pelotas

### **Resumo:**

**INTRODUÇÃO:** admite-se que a decisão de utilizar um serviço de saúde representa o elo final de uma cadeia de decisões que inicia com a percepção pessoal de uma necessidade biológica e evolui para a procura de avaliação médica qualificada para tal alteração. Diversos enfoques são dados à avaliação, todos decorrentes das diferentes posições que profissionais e usuários ocupam no sistema de saúde. Reconhecendo-se a legitimidade da perspectiva avaliativa dos usuários sobre a qualidade da atenção, este trabalho pretende avaliar o grau de satisfação dos usuários do ambulatório da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Pelotas (Famed-UFPEL) em um dia de atendimento considerando a opinião dos pacientes como indicador de alguns aspectos dessa qualidade. **METODOLOGIA:** procedeu-se com a discussão sobre o tema e elaboração de um questionário contendo 8 perguntas para avaliar o grau de satisfação dos usuários: satisfação no atendimento; entendimento do problema; duração da consulta; tempo suficiente da consulta; natureza do atendimento; solicitação de exames; concessão de receita para medicação; condição financeira do paciente para a aquisição da medicação. Foram entrevistados 30 usuários durante um dia de atendimento, que aceitaram participar da pesquisa mediante consentimento verbal após o esclarecimento da natureza da pesquisa pelos alunos. **RESULTADOS:** quanto à satisfação, 54% dos pacientes considerou o atendimento muito bom; 40% considerou bom; 6% regular e nenhum paciente disse ter tido um atendimento ruim. Quanto ao grau de entendimento, 90% dos pacientes sentiram-se entendidos e ajudados. Quanto à duração das consultas, 33% tiveram um prazo de 10 minutos; 30% ocorreram em 5 minutos; 24% em mais de 20 minutos; 6% em 20 minutos e 7% conversaram apenas com o estudante, sendo que 93% dos usuários considerou o tempo suficiente e 7%, insuficiente. De todos os atendimentos, 73% correspondiam a retorno de consulta anterior e 27% tratava de primeira consulta. Quanto aos exames, houve pedidos em 73% das consultas. No que tange a receitas de medicação, houve concessão das mesmas em 54% das consultas e, dos 16 pacientes que receberam receita, 63% responderam ter meios para adquirir o remédio prescrito. **CONCLUSÃO:** pode-se concluir que o ambulatório da Famed-UFPEL apresenta indicadores de qualidade bastante satisfatórios, tanto com o serviço de saúde, o que motivará a procura da unidade, quanto com o processo do atendimento que leva à continuidade do tratamento.