

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza



Trabalho 2736 - 1/2

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM PRESTADO A
USUÁRIOS DO SERVIÇO DE EMERGÊNCIA DE UM HOSPITAL SECUNDÁRIO
DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA-CEARÁ.**

LIMA, Camila Nayane de Carvalho¹

SANTOS, Camila da Silva Santos¹

ARAGÃO, Luzy Hellen Fernandes¹

GUEDES, Maria Vilani Cavalcante²

INTRODUÇÃO: A busca pela excelência na prestação de serviços tem se tornado uma preocupação contínua para os profissionais da área de saúde, trazendo os temas qualidade e avaliação para amplas discussões entre seus gerentes, assistentes e usuários. **OBJETIVO:** Conhecer o perfil dos usuários do serviço de emergência de um hospital de nível secundário do município de Fortaleza-Ceará e analisar a qualidade do atendimento de enfermagem por eles recebidos. **METODOLOGIA** : Trata-se de um estudo descritivo com abordagem quantitativa. Foi desenvolvido no serviço de emergência de um Hospital Distrital, em Fortaleza - Ceará. A coleta de dados se deu com uma amostra de 382 usuários do serviço, selecionados por acessibilidade, no período de outubro de 2008 a fevereiro de 2009. Estabeleceu-se contato com o usuário do SUS que teve atendimento no referido hospital, explicando-lhe os objetivos da pesquisa, convidando-o para participar, e, aqueles que aceitaram o convite assinaram do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Em seguida realizou-se uma entrevista estruturada que abordava os dados socioeconômicos do usuário, o motivo da procura por atendimento médico e a avaliação dos mesmos sobre a qualidade do atendimento de enfermagem recebido. Os dados foram submetidos à análise descritiva. A presente investigação foi autorizada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual do Ceará. **RESULTADOS:** A coleta de

¹ Acadêmicas do 8º semestre de Enfermagem da FAMETRO. Integrantes do GEPCE.

camilanayaneenf@yahoo.com.br

² Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Docente da Faculdade Metropolitana de Fortaleza- FAMETRO

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza**Trabalho 2736 - 2/2**

dados se deu com uma amostra de 382 usuários do serviço. Foram entrevistados 213 (55,8%) mulheres e 169 (44,2%) homens, a idade variou de 20 a mais de 80 anos e predominaram os atendimentos na faixa etária de 20 a 40 anos 174 casos e de 41 a 60 anos 96 casos. A renda familiar para 174 pessoas atendidas ficou entre menos de um e menos de três salários mínimos. Verificou-se que o tempo de espera por atendimento após chegar ao hospital foi pequeno, pois 214 (56,0%) pessoas foram atendidas em até uma hora e destas 35 (16,4%) o atendimento foi imediato. Na opinião de 250 (64,2%) dos usuários a doença ou mal súbito que os levaram ao hospital foram resolvidos. Esses dados indicam que está havendo resolutividade no atendimento sendo um dos critérios de avaliação da qualidade no serviço prestado. Do total de entrevistados, 105 atribuíram nota 5 e 102 atribuíram nota 3 para a assistência de enfermagem. **CONCLUSÕES:** Com o estudo, embora não seja objetivo dos autores fazer generalizações, pode-se concluir que o serviço de urgência/emergência estudado mostra nesta pesquisa resolubilidade para a maioria dos casos atendidos, mesmo nos casos que a clientela poderia ter procurado uma consulta na atenção básica de saúde. Também aponta a necessidade de avaliação sistemática destes serviços com vistas a verificar se os mesmos são capazes de solucionar as necessidades da população que procura atendimentos.

BIBLIOGRAFIA:

- 1 Adami NP. A melhoria da qualidade nos serviços de enfermagem. **Acta Paul Enferm.** 2000; 13(esp): 190-6.
2. Gualda DMR. Humanização do processo de cuidar. In: Cinciarullo TI. **C&Q: teoria e prática em auditoria de cuidados.** São Paulo: Ícone; 1997. p. 23-30.
3. Moraes AS, IBraga AT, Nicole AG, Tronchin DMR, Melleiro MM. Qualidade e avaliação em saúde: publicações em periódicos de enfermagem nas últimas duas décadas. **Rev Bras Enferm,** Brasília 2008 maio-jun; 61(3): 366-70.