

Expectativa quanto ao tempo de espera no atendimento do usuário do Pronto Socorro

Helton Luiz Leite Machado¹ / Letícia Fellone² / Paulo Ramirez dos Santos³ / Rodrigo Ortuño de Melo⁴
Tahuana Lamberte⁵ / Vinicius Egidio dos Santos⁶ / Orientadora: Karisa S. Nakahata⁷

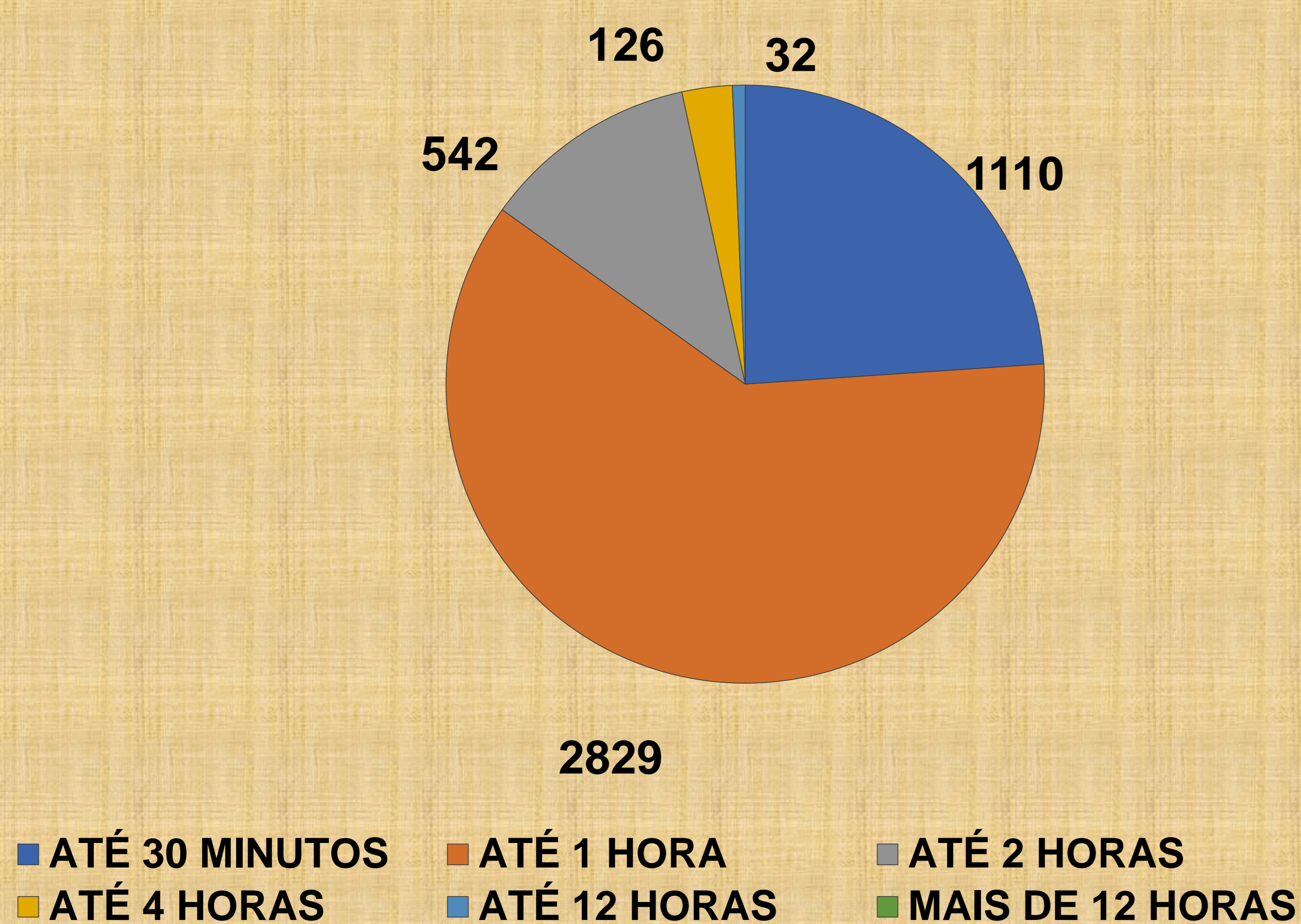
INTRODUÇÃO

A avaliação da qualidade da assistência prestada é imprescindível para o planejamento e gerenciamento dos sistemas de saúde, inclusive no SUS.

OBJETIVOS

Identificar e apresentar a expectativa quanto ao tempo de espera no atendimento do usuário do Pronto Socorro do SUS e sua satisfação quanto ao atendimento recebido.

Tempo de espera do atendimento dentro do serviço

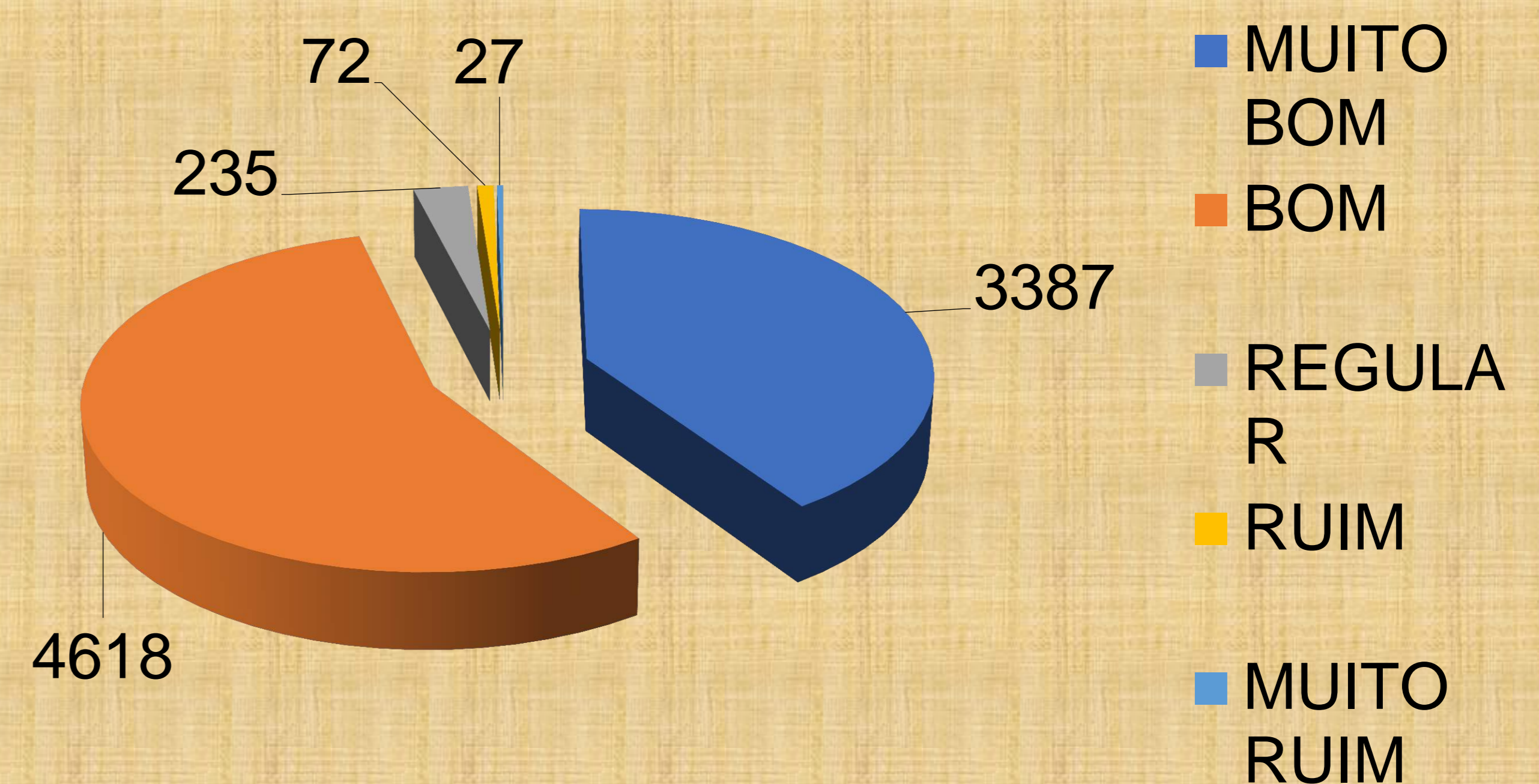


METODOLOGIA

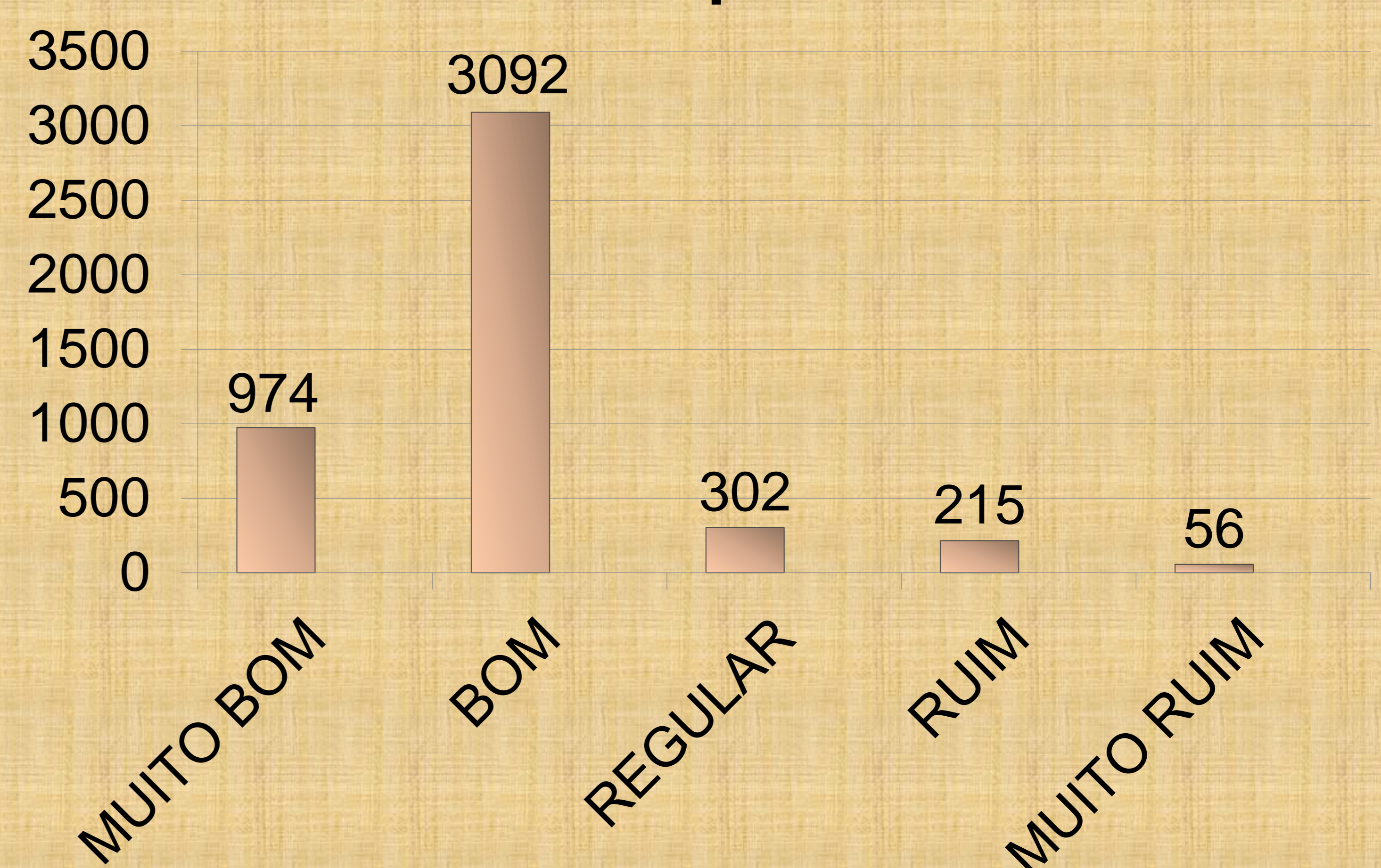
Trata-se de um estudo, qualitativo, descritivo e exploratório, sobre a satisfação do usuário com o atendimento em Pronto Socorro Público, com 4639 amostras.

RESULTADOS

Avaliação do estabelecimento de saúde



Satisfação em relação ao tempo de espera



CONCLUSÃO

A grande maioria o atendimento é considerado Bom ou Muito Bom o que nos indica que a satisfação do usuário vem sendo atingida e as vezes até superada.

REFERÊNCIAS

- 1 - Chen TH. Theory-driven evaluations. Beverly Hills: Sage; 1990.
- 2 - Deslandes SF. Concepções em pesquisa social: articulações com o campo da avaliação em serviços de saúde. Cad Saúde Pública 1997; 13:103-7.