

## **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE**

Albert Nuann Santos de Oliveira, Universidade Federal do Vale do São Francisco, Petrolina – Pernambuco (PE) – Brasil, Kátia Simoni Bezerra Lima, Universidade Federal do Vale do São Francisco, Petrolina – Pernambuco (PE) – Brasil, Amanda Isabella Rodrigues Gomes, Universidade Federal do Vale do São Francisco, Petrolina – Pernambuco (PE) – Brasil, Laís Rios de Almeida, Universidade Federal do Vale do São Francisco, Petrolina – Pernambuco (PE) – Brasil, Leonel Batista de Lima Neto, Hospital de Urgência e Traumas, Petrolina – Pernambuco (PE), Juliana Pedrosa Korinsky, Universidade Federal do Vale do São Francisco, Petrolina – Pernambuco (PE) – Brasil.

### **RESUMO**

O presente estudo objetivou analisar a qualidade do atendimento recebido pelo usuário em situação de emergência, numa Unidade Básica de Saúde (UBS) em Petrolina-Pernambuco. Participaram da pesquisa usuários atendidos durante os meses de Agosto a Setembro de 2011, totalizando 50 usuários. Trata-se de um estudo quantitativo, caráter descritivo-exploratório, através de uma entrevista estruturada de seleção não probabilística. Teve como critério de inclusão, usuários que já tenham utilizado o serviço de saúde em situação de urgência ou presenciado o atendimento de algum familiar em tempo integral. Foi utilizado o programa Microsoft Office Excel® 2010 para análise e tabulação dos dados coletados e a Escala de Lickert para avaliação das respostas, na qual há uma pontuação que vai de: Muito Insatisfeito que equivale a pontuação 1, até Muito Satisfeito, 5. Os usuários avaliaram 10 itens por essa escala. Dos itens avaliados, a Estrutura do Serviço foi o que obteve a menor média, 3,8, classificado como satisfeito e a Facilidade de Acesso ao Serviço com a melhor média de 4,58 –

Muito Satisfeito; a UBS obteve uma média geral de 4,25 – Muito Satisfeito. Com relação à fidelidade do usuário ao serviço, 94% (n=47) desses afirmaram que retornariam e o indicariam caso houvesse outra situação de emergência, tal percentual de fidelidade revela o grau de satisfação do usuário desse serviço. Dessa forma é de suma importância estudos que possam identificar a qualidade do serviço segundo a avaliação do usuário e os principais pontos a serem melhorados e adequados através de políticas públicas de saúde.

**Descritores:** Emergência; Políticas Públicas de Saúde; Atenção Primária à Saúde.

Classificação para CONNEMI: GESTÃO E EPIDEMIOLOGIA.