

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES ATENDIDOS EM UMA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DE UM HOSPITAL DO EXTREMO NOROESTE PAULISTA

Denis Rodrigues LIMA*
Márcia Cristina NOBUKUNI**

RESUMO

Avaliar os serviços de saúde sob a ótica do usuário torna-se uma ferramenta estratégica de gestão para se conhecer a opinião dos clientes sobre a qualidade da atenção recebida, e com essas informações reorganizar os serviços em busca da excelência. O cliente satisfeito resulta em fidelidade, em indicação dos serviços a outras pessoas. O objetivo deste estudo foi identificar a satisfação dos clientes atendidos na unidade de pronto atendimento de um hospital do extremo noroeste paulista. A metodologia utilizada foi a pesquisa descritiva, exploratória com abordagem quantitativa, a coleta de dados foi realizada através de formulário específico com questões estruturadas de múltipla escolha. Os dados obtidos foram analisados através da técnica de tabulação, com representação dos atributos dos serviços prestados, possibilitando a identificação da satisfação e insatisfação em relação ao atendimento. Os resultados apresentaram, em sua grande maioria, opiniões positivas sobre os quesitos analisados. Com os resultados obtidos será possível implementar ações que propiciarão melhorias no atendimento.

Palavras-chave: Hospital. Clientes. Atendimento.

*Graduanda do curso de enfermagem do Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP-UNIFUNEC, freijesse@alsf.org.br

**Docente do Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP-UNIFUNEC, marcianobukuni@gmail.com