

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

Denis Rodrigues LIMA*
Marcia Cristina NOBUKUNI**

RESUMO

Introdução: em busca de melhorias dos serviços prestados em especial nas unidades de pronto atendimento, observa-se na literatura um momento expressivo de avaliação pela instituição de saúde, que estão em consonância com as recomendações atuais da organização mundial da saúde - sus (lei nº 8.142/1990). **Objetivo:** o objetivo do estudo é identificar a satisfação dos clientes atendidos em uma unidade de pronto atendimento de um hospital do extremo noroeste paulista. **Metodologia:** a pesquisa foi desenvolvida em um hospital público no extremo noroeste paulista foi realizada através de estudo descritivo, exploratório e com abordagem quantitativa de dados. A amostragem foi determinada pela saturação dos dados, contempla os atributos dos serviços mensuráveis em uma escala de um totalmente insatisfeito à seis totalmente satisfeito. Referente aos atributos gerais do ambiente hospitalar, atendimento médico, atendimento da enfermagem. Foi utilizada a escala adaptada de pena 2010. **Resultado:** os resultados levantados e analisados após o término da pesquisa realizada com o questionário de pena foram equipe médica (2,7%) insatisfeito e (97,3%) satisfeito, equipe de enfermagem (6,0%) insatisfeito e (94,0%) satisfeito, estrutura física e acolhimento (4,7%) insatisfeito e (95,3%) satisfeito. **Conclusão:** mesmo com pontos críticos, uma questão de suma importância para avaliação para qualidade dos serviços prestados pelo hospital refere-se a média elevada para os itens de confiança em tratamento médico recebido, a receptividade da equipe de enfermagem e também as avaliações positivas sobre a estrutura física da unidade e o acolhimento adequado aos pacientes. Toda essa positividade mostra que o hospital é um local de atendimento satisfatório aos clientes do município e para as cidades da região que são atendidos nesta unidade de pronto atendimento.

Palavras-chave: Satisfação. Pronto atendimento.

*

** marcianobukuni@gmail.com