



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SRF

¹Ana Cláudia Noble Moreira, ¹Marieli Conde, ¹Graciela Castro, ¹Juliana Bicca, ¹Emily Alissa, ²Eliane Tavares

O excesso de demandas e dificuldades está cada vez mais presente no sistema de saúde do Brasil. Atualmente existe uma necessidade em analisarmos as demandas e as dificuldades presentes no sistema de saúde no Brasil, para com isso poder traçar estratégias para aprimoramos e melhorarmos os serviços prestados pelo SUS. Desta forma o estudo pretendeu averiguar o índice de satisfação dos usuários atendidos no Serviço de reabilitação física (SRF), atendidos no município de Bagé e região do sul do Rio Grande do Sul com o intuito de verificar a eficácia do serviço e dos serviços prestados. Deste modo entendemos que a satisfação dos usuários é determinante para o sucesso do serviço, levando em conta que a satisfação pode auxiliar no progresso do seu tratamento. A pesquisa se caracterizou como um estudo descritivo, que foi aplicado um questionário dividido em quatro unidades contendo três complementos e três avaliações de satisfação com perguntas objetivas aplicadas em 71 usuários. O instrumento foi aplicado no próprio serviço, onde os usuários estavam recebendo atendimento. Os itens analisados foram os seguintes: recepção, assistência médica, atendimento da fisioterapia; cordialidade do atendimento, capacidade de resolver problemas, agilidade no atendimento, higienização do local, de dados de identificação, bem como o diagnóstico clínico. Desta forma os resultados obtidos foram na pesquisa obtivemos que 60% dos usuários são do sexo masculino e 40% do sexo feminino, em relação ao diagnóstico 61% amputados, e os 39% se subdividiu em diversos diagnósticos como PC, AVC, Guillain Barré, Esclerose, Artrose, Encefalite, Poliomilite e Dificuldade Motora. Nos aspectos relacionados a recepção 76% considerou muito satisfeito e 24% satisfeito; a assistência médica 77% muito satisfeito e 23% satisfeito; a Fisioterapia 86% muito satisfeito e 14% satisfeito; higienização 63% muito satisfeito, 35% satisfeito e 2% insatisfeito. Através das análises dos dados, podemos considerar que o serviço de reabilitação encontra-se com excelente índice de satisfação na visão dos seus usuários, praticamente em todos os itens analisados. Assim este estudo demonstrou que o aperfeiçoamento da qualidade do serviço pode elaborar rotas de melhorias e confiabilidade juntamente com os profissionais da saúde, usuários e demais funcionários. Logo, pesquisas como estas é de extrema importância para auxiliar no desenvolvimento de modelos de avaliação de satisfação, pois o país sofre

¹ Discente do Curso de Fisioterapia - URCAMP

² Profa. Msc. do Curso de Fisioterapia – URCAMP

problemas estruturais e a abordagem de uma pesquisa sobre seu desempenho pode influenciar grandiosamente no desenvolvimento de estratégias para solucionar a qualidade oferecida pelos seus serviços. Neste estudo podemos constatar e demonstrar que existe serviço na rede pública que funciona com qualidade.

Palavras-chave: reabilitação, satisfação, SUS.

¹ Discente do Curso de Fisioterapia - URCAMP

² Profa. Msc. do Curso de Fisioterapia – URCAMP