



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
Ouvidoria do Hospital de Clínicas

Av Getúlio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) [33185206](tel:33185206) Email: ouvidoria@he.uftm.edu.br
38025-440 – Uberaba MG

RELATORIO DA PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE SERVIÇO SOCIAL SOBRE A APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO AOS USUÁRIOS DO HOSPITAL DE CLÍNICAS-UFTM/Ebserh

Érika Soares Joaquim
Isabella Gallo costa Gomes
Ana Carolina Borini Duarte
Tales Willyan Fornazier Moreira

Em relação à clínica médica e cirúrgica, tiveram-se muitos elogios, entretanto questões foram apontadas como: parte elétrica dos banheiros estragos; roupas de cama não foram trocadas; reclamou-se de enfermeiros, recepcionistas principalmente, da qualidade da comida, das roupas que dão para os pacientes usar, alegando que deixam partes do corpo em amostra e deixando-os desconfortáveis.

Em relação à neurologia e ortopedia, os pacientes também se mostraram bastante satisfeitos e bem atendidos, as queixas também levantadas por eles já foram apontadas acima, o que foi levantado em particular, foi à questão do médico, alegando que tem dois (2) dias que ele está internado e ainda não foi atendido por nenhum médico.

A despeito do Pronto Socorro, tiveram mais reclamações, poucas pessoas estão satisfeitas lá; as principais reclamações são em relação às acomodações em que eles pontuam que são péssimas condições; a alimentação eles alegam que após realizarem os procedimentos tanto cirúrgicos ou exames, quando a alimentação está liberada, demora demais para servir a refeição; outra queixa muito evidenciada é a demora dos resultados dos exames como, por exemplo, de uma senhora que está com a saúde comprometida e sentindo dor há mais de um mês, ela realizou o exame dia 25/05/14 e o resultado saiu hoje 27/06/14, ou seja, mais de um mês depois.

Portanto, enquanto pesquisadores e alunos do curso de Serviço Social percebemos que muitas pessoas ficaram intimidados ao responder as questões e até se recusaram a responder o que achava com medo de comprometerem seus nomes, apesar de deixarmos claro que não identifica a pesquisa com nomes.

Outra percepção nossa, é que as pessoas avaliam de acordo com o imediato, por exemplo, se o enfermeiro tratou bem agora, já avaliam todo o atendimento como bom; não avaliam como um todo, também não pensa para além da situação colocada, a dificuldade para entra no Hospital de Clínicas, para realizar exames, etc.

Uberaba-MG 01/07/2014