



<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2014: SIC - XXVI SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
<b>Ano</b>	2014
<b>Local</b>	Porto Alegre
<b>Título</b>	Insatisfação com serviços de emergência e urgência do SUS no Brasil
<b>Autor</b>	CASSIANE WIGNER BROCHIER
<b>Orientador</b>	JULIANA BALBINOT HILGERT

**Introdução:** A utilização de serviços de saúde do tipo urgência/emergência é um recurso muito utilizado entre a população brasileira independente do nível de complexidade da necessidade apresentada pelo usuário. Para que os serviços sejam mais resolutivos proporcionando maior satisfação dos usuários, é preciso que sejam planejados a partir do perfil epidemiológico e demográfico da população. **Objetivo:** Descrever a insatisfação dos usuários com os serviços de urgência/emergência do Sistema Único de Saúde (SUS). **Método:** Estudo epidemiológico, transversal, que utilizou dados coletados pela Ouvidoria do Ministério da Saúde, por meio de entrevistas estruturadas via contato telefônico, sorteados aleatoriamente, em 2011. A população foi composta de indivíduos com 16 anos ou mais que tenham utilizado o SUS para atendimento de urgência/emergência nos últimos 12 meses à entrevista (n=7.027). As variáveis utilizadas foram classificadas nas seguintes dimensões: serviços de saúde, socioeconômicas e demográficas. As análises univariadas e bivariadas das frequências, bem como seus respectivos intervalos de 95% de confiança e  $\alpha$  de 5%, foram realizadas com o software SPSS 18. **Resultados:** A maioria da população estudada era do sexo feminino (67,7%), com idade entre 20 e 40 anos (53,0%), com renda entre 1 e 2 salários mínimos (54,2%), com ensino médio completo (43,4%), da macrorregião Sudeste (40,0%), teve a demanda resolvida (59,7%), foi atendida em Prontos-socorros (56,3%) e em até 30 minutos (39,1%). A prevalência de insatisfação com os serviços de urgência/emergência no SUS foi 48,11% (46,95-49,28), sendo que as maiores prevalências, estatisticamente significativas, foram encontradas entre os usuários que foram atendidos no Pronto Socorro (50,86 IC95%:49,29-52,42), necessitaram medicamentos retirando-os na rede privada (50,56 IC95%:45,92-55,20), esperaram mais de 4 horas para serem atendidos (77,61 IC95%:74,62-80,35), tiveram suas demandas parcialmente ou não resolvidas (70,00 IC95%:68,24-71,70), possuíam até 20 anos de idade (54,75 IC95%:50,64-58,80), com ensino superior (50,48 IC95%:46,19-54,76) e residiam na região centro-oeste (57,04 IC95%:52,94-61,05). Renda, sexo e possuir ou não plano de saúde não apresentaram diferenças estatisticamente significativas entre as prevalências de insatisfação. **Conclusão:** Em geral, os usuários dos serviços de urgência/emergência no SUS não apresentaram uma insatisfação alta. Aspectos relacionados ao acesso e processo de trabalho apontam para as questões de maior complexidade a serem solucionadas, bem como fatores demográficos. Um achado interessante foi que usuários com ou sem plano de saúde não apresentaram diferenças em relação à insatisfação com os serviços de urgência/emergência, indicando certa homogeneidade entre os serviços. Logo, entende-se que os resultados podem servir para subsidiar os gestores e profissionais de saúde na organização dos serviços de urgência/emergência oferecidos pelo SUS, no Brasil.