

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DE CASOS ENCAMINHADOS PARA O AMBULATÓRIO DO PROJETO SAÚDE E COMPORTAMENTO VIOLENTO

Coordenador: RENATO ZAMORA FLORES

Autor: Nanucha Teixeira da Silva

Introdução: Existem poucos serviços disponíveis à comunidade com finalidades similares a do projeto Saúde e Comportamento Violento, que tem como princípio a participação socialmente integrada e com a qualidade de atendimento que se espera da Universidade Pública. O projeto é uma referência municipal e estadual para a elaboração de laudos e pareceres envolvendo situações de violência e maus-tratos, bem como para o monitoramento ou tratamento destes casos. Como se trata de uma prestação de serviço é recomendável que exista alguma forma de avaliação da qualidade do serviço prestado, para, se necessário, adequar o atendimento às necessidades dos órgãos públicos que são as principais fontes de encaminhamento dos pacientes. Objetivo: Avaliar a efetividade e qualidade do atendimento aos casos encaminhados por órgãos governamentais e não-governamentais de diversas localidades do estado. Método: Foi enviada uma ficha de avaliação a 13 instituições que mais encaminham casos ao projeto, contendo 5 questões referente à qualidade do atendimento e à facilidade de acesso ao ambulatório. Resultados: Os resultados parciais obtidos até este momento são satisfatórios. Das 13 instituições questionadas, 8 responderam o questionário até então. A porcentagem das respostas encontram-se no quadro em anexo. Quanto a uma nota global do atendimento, a média foi de 8.7. Conclusões: É necessário levar em conta que o tipo de situações atendidas no ambulatório exigem, muitas vezes, conflitos de opinião e de aspectos legais com pacientes, familiares e instituições, dada a natureza do assunto violência. A obtenção de opiniões tão positivas, apontando para um atendimento satisfatório em todos os aspectos questionados confirma que é possível proporcionar um atendimento de qualidade, dispensando poucos gastos e de maneira alternativa, e, ao mesmo tempo, oferece a oportunidade, a acadêmicos de diversas áreas, de praticar métodos e abordagens para os mais variados problemas relacionados com a tão pertinente temática da violência. Equipe: Nanucha Teixeira da Silva (Autora e Apresentadora - Equipe Estagiária), Prof. Dr. Renato Zamora Flores (Coordenador Geral). Dra. Heloisa Lima Abreu (Advogada Responsável), Dra. Mariza Freire (Psicóloga Responsável), Graziela Hartmann Zottis, Marcelo de Castro Klu, Lucas de Lima Cunha, Maurício Vieira Rodrigues, Yasmine Ruivo Ibarra e Márcia

Lopes (Equipe Estagiária).