

O presente estudo tem como objetivo investigar o grau de satisfação com o atendimento prestado na Emergência do HNSC e a organização dos serviços de saúde. A pesquisa realizou-se na Emergência do HNSC. Os pacientes, em quatro turnos de 24 horas, foram submetidos a amostragem tipo aleatório sistemático, sendo entrevistados por pessoas treinadas. São apresentados os resultados preliminares, analisados através de estatística descritiva. Os médicos do SUS são procurados por 83% dos entrevistados e 56% dos pacientes referem que o local que procuram habitualmente é a Emergência do HNSC, quando têm algum problema de saúde. O hábito de não consultar com o mesmo médico foi referido por 51% dos entrevistados, fato que se deve, em 41% das vezes, ao costume de consultar apenas de emergência. Os médicos referidos como definidos atendem em consultório particular em 21% dos casos. Do total de pacientes, 32% referiram ter consultado há menos de um mês. Em relação a satisfação com o sistema de saúde em geral, 30% dos entrevistados já pensaram em reclamar. Quanto a satisfação com o atendimento médico recebido na Emergência do HNSC, 14% referiram-se insatisfeitos e com relação a qualidade do serviço recebido, 82% avaliaram como bom ou excelente.