

**P 3735****A influência do período de internação hospitalar na satisfação dos pacientes**

Karine Lorenzen Molina, Gisela Maria Schebella Souto de Moura, Carla Denise Viana, Juciane Aparecida Furlan Inchauspe, Giovana Menti, Alexandre Alves Medeiros, Bibiana Viegas Damm  
Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)

**Introdução:** Evidenciar a qualidade de atendimento em saúde é um desafio para os gestores hospitalares. A satisfação dos pacientes é o único indicador que demonstra a qualidade do atendimento, na visão do usuário. Diversos problemas no sistema de saúde necessitam ser repensados, sendo o processo de gerenciamento de leitos hospitalares um deles. As emergências superlotadas e o tempo de espera longo para as internações eletivas no setor de internação e a consequente insatisfação do usuários são evidências desse problema. Além disso, um longo ou curto período de internação pode estar associado a elevados ou baixos níveis de satisfação, pois os pacientes podem ter percepções diferentes com os atributos do atendimento. **Objetivo:** Investigou a influência do período de internação na satisfação dos pacientes segundo a forma de internação em hospital universitário. **Método:** Estudo transversal, realizado de janeiro a junho de 2014 com pacientes maiores de 18 anos, internados, por meio da emergência e do setor de internação, em unidades clínicas e cirúrgicas. A coleta de dados foi orientada por um instrumento estruturado e aplicado por telefone após 15 a 30 dias da alta hospitalar. A análise foi por meio da correlação de *Spearman* (rS). **Resultados:** Foram eletivos para o estudo 174 pacientes da emergência e 192 do setor de internação. A média de internação foi de 17,8 dias para o grupo da emergência e, 9,8 dias para o grupo da internação. A correlação foi moderada e positiva com  $p \leq 0.001$  no grupo da emergência para as dimensões relacionadas ao atendimento da admissão (rS = .236), equipe de nutrição (rS = .203) e alta (rS = .218). No grupo da internação a correlação foi fraca e positiva para as dimensões da admissão (rS = .185). Para as dimensões das equipes médicas (rS = .103), de enfermagem (rS = .005), de limpeza (rS = .113) e satisfação geral (rS = .076) apresentaram correlações fracas, positivas sem diferença estatística para o grupo da emergência. **Conclusão:** O estudo demonstrou que a satisfação dos usuários é influenciada pelo período de internação identificando as dimensões do atendimento com vistas ao gerenciamento da assistência. **Palavras-chaves:** Satisfação do paciente, hospital, período de internação. Projeto 120459