**6CCMDPSPE11**

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO HULW ACERCA DO SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS**

Natalia Maia Diniz(1); Thiago Back de Lima e Mourac Aderaldo Costa Alves Junior(2); Raniere Nobre Fonseca(2); Adrielly Luênia Alves de Souza(2);Ilana Karine Medeiros de Araújo(2); Jéssyka Cibelly da Costa Silva(2); Rafaela Trindade(2); Sylmara Maia de França(2);

Severino Ramos de Lima(3)

Centro de Ciências Médicas/Departamento de Promoção à Saúde/PROBEX

Os sistemas de regulação dos serviços de saúde foram criados com o objetivo de reorganizar as redes de serviço como previsto no Pacto pela Saúde. Após estudos e avaliações das problemáticas existentes, esta ação foi posta em prática pela Diretoria de Regulação da Secretaria Municipal de Saúde de João Pessoa, em busca da melhoria do acesso da população às consultas e exames. O presente trabalho tem como objetivo avaliar o nível de conhecimento e o grau de aceitação pelos usuários do Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW) do sistema de marcação de consultas adotado no HULW, a partir das definições da Central de Regulação/SWMSJP. Este estudo trata-se de um inquérito qualitativo, com uma amostra de conveniência, realizado durante uma semana do mês de setembro de 2010, com os usuários que concordaram em responder ao instrumento de coleta de dados. Foi aplicado um questionário composto de perguntas objetivas e subjetivas, tendo como foco principal o sistema de marcação de consultas. Foram abordados 50 usuários, mas apenas 42 aceitaram responder as perguntas do questionário. Apenas seis dos entrevistados afirmaram ser a primeira vez que utilizaram os serviços deste hospital; 45,23 % tinham marcado sua consulta no próprio HU; 90,47% afirmaram que não deixou de comparecer a consulta por falta de informação sobre a mesma e 14,3% informaram que não estavam registrados no hospital no dia da consulta. Questionados sobre orientações acerca de como proceder em relação à marcação de consultas, a maioria afirmou ter sido orientada no próprio HU e não na Unidade de Saúde. Quanto à avaliação do sistema de marcação através de notas de 0 -10, a média foi de 7,04, com a nota 10 escolhida por 23% dos entrevistados. As principais dificuldades para marcar consultas no HU foram: as filas numerosas e poucas vagas disponibilizadas para os médicos (professores), a longa espera após a marcação e ainda do mau atendimento dos funcionários do guichê de marcação. A qualidade deste atendimento foi refletida na média de 6,9 que estes obtiveram quando avaliados com notas de 0 a 10. Em relação ao sistema anterior, em que as maiores queixas eram além das filas, o fato de ter que chegar muitas vezes de madrugada, menos de 1% dos entrevistados alegaram tal dificuldade para marcação. O trabalho mostra a boa aceitação do sistema adotado, com predomínio da orientação da marcação no próprio hospital, em vez da unidade de saúde que fez o encaminhamento.

Palavras-chave: SUS; Marcação de consultas; Sistema de Regulação