



Tipo de trabalho: RESUMO SIMPLES (MÁXIMO 2 PÁGINAS)

UM SERVIÇO COM TECNOLOGIA DE PONTA E INOVAÇÃO COM UM ALTO GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO SUS¹

**Clinica Nefro Urológica Alto Uruguai Ltda², Dr. Dercio Nonemacher³,
Antônio Ernesto Todeschini⁴, Elizete Maria Sawicki⁵, Marcia Fatima Balen
Matte⁶**

¹ Trabalho de Conclusão do Curso de Enfermagem Uri Campus de Erechim

² MARCIA FATIMA BALEN MATTE ALUNA Instituto de Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Política Social e Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

³ MEDICO UROLOGISTA SECRETARIO MUNICIPAL DA SAÚDE DE ERECHIM-RS DIRETOR DO SERVIÇO DE LITOTRIPSIA SANTA MONICA DE ERECHIM - e-mail dnonemacher@bol.com.br

⁴ MÉDICO UROLOGISTA DIRETOR TECNICO SERVIÇO DE LITOTRIPSIA E HOSPITAL SANTA MONICA ERECHIM -RS e-mail Todesca@yahoo.com.br

⁵ TÉCNICA SERVIÇO DE LITOTRPSIA EXTRA CORPÓREA CLINICA NEFRO UROLÓGICA LTDA DE ERECHIM -RS

⁶ MARCIA FATIMA BALEN MATTE ALUNA Instituto de Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Política Social e Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Introdução - Este trabalho foi desenvolvido em um Serviço de Litotripsia Extra-Corpórea da Região Norte do Rio Grande do Sul, que atende ao Sistema Único de Saúde-SUS através convênio de um hospital Público-Fundação Hospitalar Santa Terezinha de Erechim-RS, referência para mais de dois milhões de habitantes. Humanizar exige interação, respeito, empatia, compartilhamento de saberes e sentimentos. Menor agressividade e aumento da resolutividade será que é suficiente? O cuidado é o atributo mais valioso que a enfermagem tem a oferecer à humanidade; promove o humanismo, saúde e qualidade no atendimento (Watson, 1985). Os feitos da tecnociência são notórios, abundantemente proclamados pela mídia e até mesmo endeusados. Porém muitas vezes deparamos com ambientes tecnicamente perfeitos, porém sem alma e sem ternura. A litotripsia é um procedimento indicado a todo paciente que apresentar cálculo renal e ou ureteral, diagnosticado através de exame de RX, Urografia excretora ou Ecografia. O tratamento convencional seria através de incisão cirúrgica. Litotripsia Extra Corpórea é um procedimento não invasivo, sem anestesia, sem cirurgia sem internação com índice de sucesso de 95,8% e com uma recuperação em um curto espaço de tempo, sem riscos de infecção. O atendimento envolve a presença do médico que monitora o equipamento, a enfermeira ou uma técnica que auxiliam na realizam punção, administram a medicação, acompanham e orientam os pacientes. **Objetivo** Esta pesquisa objetivou demonstrar, o grande diferencial de um serviço SUS que oferece aos seus clientes, ciência inovação e resolutividade com redução de custo e de leito hospitalar para o Sistema de saúde. **Metodologia:** Depois consentimento informado obtido, foram entrevistados quinze pacientes que realizaram o procedimento de litotripsia extra corpórea no referido serviço e que aceitaram espontaneamente participar da pesquisa e assinaram o consentimento informado. **Resultado:** Dos quinze pacientes entrevistados, 85% responderam que foram encaminhados pelas unidades básicas de seus municípios, 15% procuraram por conta própria o serviço. Ao chegarem no Serviço de Litotripsia 85% deles



Tipo de trabalho: RESUMO SIMPLES (MÁXIMO 2 PÁGINAS)

disseram que foram bem recebidos, os demais falaram que ficaram um pouco perdidos . Ao serem expostos ao procedimento 87% deles referiram medo diante do novo , porém apresentaram mais tranquilidade após a orientação feita pela enfermagem , que este é um procedimento sem corte e baixos riscos de vida , ilustrando a explicação através de um folder. No quesito qualidade de atendimento, 88% deles responderam ser muito bom, os demais regular. Sobre o tempo de espera na fila do SUS 75% deles falaram terem sido atendidos em uma semana 10% um mês e 15% mais de um mês de espera. Se indicariam o procedimento a outras pessoas 98 % responderam que SIM, pois tiveram seu problema resolvido em curto espaço de tempo.

im

Conclusão : Hoje após realizados mais de 10.000 procedimentos, constata-se a satisfação dos clientes pelo bom atendimento de toda a equipe de profissionais, a eficácia do método e a resolutividade do problema em um curto espaço de tempo e com um alto índice de sucesso. Demonstrar que através do cuidado, podemos expandir capacidade e potencialidades humanas, e concluir que é possível SIM, disponibilizar um atendimento de qualidade técnica e inovadora ao paciente SUS. No quesito econômico para o Sistema de saúde SUS a redução da ocupação de leito hospitalar e o baixo risco de infecção oferecendo maior segurança ao paciente, passa a ser uma realidade cada vez mais presente

