

790 - ATENDIMENTO OFTALMOLÓGICO PARA POPULAÇÃO CARENTE DA REGIÃO CENTRO-OESTE DO ESTADO DE SÃO PAULO : AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - Thais Santiago de Freitas, Aline de Almeida Camargo - tsfunesp@yahoo.com.br

Introdução: A Unidade Móvel Oftalmológica foi montada no ano de 2005, sendo o projeto original um Projeto de Políticas Públicas que previa o atendimento de 12.000 pessoas, com o intuito de avaliar causas de cegueira na população. Optou-se por continuar as atividades de extensão desenvolvidas na comunidade, uma vez que a Unidade Móvel se revelou um meio eficiente de assistência oftalmológica, permitindo o acesso da população de baixa renda ao atendimento especializado. **Objetivos:** O presente projeto visa conhecer como o usuário deste serviço avalia o atendimento prestado. **Métodos:** Foram utilizados dois questionários: 1) Identificação do perfil sócio-econômico (sexo, idade, grau de instrução, estado civil, renda, habitação, necessidade de acompanhante, atendimentos oftalmológicos anteriores e tratamento). 2) Avaliação do grau de satisfação com o atendimento (com o ambiente, tempo de espera, organização, tempo de consulta, relação com o profissional, eficiência na resolução do problema, esclarecimentos de dúvidas e desejo de ter essa forma de atendimento novamente). As informações foram armazenadas em planilhas do Excel e receberam tratamento estatístico. **Resultados:** Dos 4.000 pacientes que receberam atendimento oftalmológico na unidade móvel no período de estudo, 215 responderam ao questionário, sendo 65% do sexo feminino, 60% entre 41 a 70 anos, de baixo nível sócio-econômico (31% não apresentam renda e 65% recebiam 2 ou menos salários mínimos), 65% estudaram até o primeiro grau (completo ou não) e 12% eram analfabetos. As profissões mais declaradas foram dona de casa, doméstica, lavrador e aposentado. A média de habitantes na mesma casa foi de 4 e o número de cômodos foi de 5. 30% nunca tinham feito exame oftalmológico, 46% por não terem condições para pagar e 12% por falta de médicos nas proximidades. Dos que já haviam sido consultados, 67% o haviam feito no serviço público. A unidade móvel conseguiu solucionar 79% dos problemas encontrados e encaminhou para o hospital da Unesp 14% dos que necessitavam do atendimento de alta complexidade. O ambiente do ônibus agradou 95% dos pacientes e o tempo de consulta foi suficiente para 96%. As orientações fornecidas pela equipe foram suficientes para 94% e 92% tiveram suas dúvidas esclarecidas. O tempo de espera foi regular ou ruim para 45%. 98% dos pacientes ficaram satisfeitos com o atendimento da unidade móvel. Dificuldades encontradas O índice de devolução do questionário preenchido foi pequeno, tornando as avaliações menos fortes. Conclusão A unidade móvel oftalmológica permite o acesso da população com dificuldade de assistência oftalmológica e teve avaliação satisfatória, tendo sido resolutiva para a maioria dos usuários, atendendo principalmente a população carente das cidades visitadas.