

1016 - QUALIDADE DO SERVIÇO ESPECIALIZADO PELA ÓTICA DO USUÁRIO COM ESTOMIA DE ELIMINAÇÃO E FATORES ASSOCIADOS À SUA ADAPTAÇÃO

Tipo: POSTER

Autores: ELINE LIMA BORGES (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS),
CRISTIANE CHAVES OTONI (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS),
CRISTIANE RABELO LISBOA (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS),
JOSIMARE APARECIDA OTONI SPIRA (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS)

INTRODUÇÃO: A mensuração da qualidade e a satisfação dos usuários com os cuidados de saúde constitui um elemento indispensável para uma gestão adequada dos recursos e permite que o foco da assistência esteja nas preferências dos seus utilizadores(1). Os principais fatores que influenciam a satisfação dos usuários incluem as características demográficas, expectativas, experiências, a comunicação entre profissionais de saúde e usuários(2). A sistematização do cuidado e a atuação multiprofissional são estratégias fundamentais para assegurar o bem-estar e a reabilitação dos usuários(3). Avaliação da qualidade dos serviços especializados que atendem pessoas com estomia ainda é incipiente. O estudo visa responder à questão: qual é a qualidade da assistência prestada pelo serviço especializado que visa a reabilitação da pessoa com estomia de eliminação, na ótica dos usuários? **OBJETIVOS:** Identificar a qualidade da assistência prestada por um serviço especializado perante a ótica das pessoas com estomia de eliminação e verificar fatores associados à sua adaptação. **MÉTODOS:** Trata-se de estudo transversal descritivo, cuja organização dos dados foi norteada pela ferramenta STROBE. O estudo foi realizado em um Serviço de Atenção à Saúde das Pessoas Ostomizadas de uma microrregião de saúde de Minas Gerais, que em janeiro de 2025 contava com 87 pessoas com estomia com cadastro ativo. Após os critérios de inclusão permaneceram 80 pessoas elegíveis. Foram realizadas 234 ligações. O recrutamento ocorreu de dezembro de 2024 a janeiro de 2025 e a coleta de dados de 08 de janeiro a 21 de fevereiro de 2025, por inquérito telefônico com 47 questões (35 sobre avaliação da qualidade do serviço e 12 sobre o usuário). A análise descritiva foi no software SPSS Statistics e adotou-se nível de significância de 5% ($p < 0,05$). O anonimato dos participantes foi assegurado, a pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa sob parecer de número 7.307.214/2024, e Certificado de Apresentação para Apreciação Ética 83818924.0.0000.5149. **RESULTADOS:** amostra de 38 usuários, dos quais 36,8% tinham estomia definitiva, 57,8% aguardavam reconstrução intestinal, 81,6% cuidavam do equipamento coletor, mas 21,1% recebiam quantidade insuficiente e 10,5% estavam insatisfeitos com a qualidade. Em relação às complicações, 78,0% as apresentaram, 82,0% tinham capacidade em reconhecê-las. As consultas foram com médico (31,6%) e enfermeiro (100%). Ambientes coletivos eram frequentados por 78,9%. Sentir-se adaptado à condição de vida (65,8%) estava associado à quantidade suficiente de equipamento ($p = 0,011$) e a insatisfação com a atuação do médico estava associada a uma pior adaptação ($p = 0,039$). **CONCLUSÃO:** Os dados indicam que o equipamento é essencial para a adaptação à vida com estomia. As principais fragilidades do serviço foram a ausência de médico disponível para consultas, a espera para a reconstrução do trânsito intestinal e o acesso desigual por parte dos usuários. O estudo contribui com a prática clínica, uma vez que permite identificar fragilidades que impactam na qualidade da assistência permitindo intervenções assertivas no serviço.