

## Trabalho apresentado no 18º CBCENF

**Título:** QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA: PESQUISA DE INDICADORES PARA SERVIÇOS PRÉ-HOSPITALARES MÓVEIS DE URGÊNCIA

**Relatoria:** DIDRIE DALIANE VIEIRA ALVES  
AMANDA KARLA DE PAIVA MACHADO

**Autores:** RAYSA DA SILVA DANTAS  
DANIELE VIEIRA DANTAS  
RODRIGO DE ASSIS NEVES DANTAS

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Gestão, tecnologias e cuidado

**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

**INTRODUÇÃO:** A qualidade da assistência (QA) à saúde é uma demanda atual e crescente no Brasil e no mundo, pois os usuários dos serviços de saúde esperam excelência nos atendimentos oferecidos. As queixas dos pacientes e familiares podem ser observadas na mídia, que denuncia aspectos negativos dos atendimentos prestados à população. Para se prestar um melhor atendimento nos serviços de saúde, é necessário identificar os indicadores de avaliação da QA, no sentido de se buscar melhores resultados. O atendimento pré-hospitalar móvel de emergência, deve prestar atendimento e/ou transporte adequado até um serviço de saúde. Por ser um serviço móvel, com atendimento rápido, com características específicas e pouco estudado é que se optou por pesquisar tal objeto. **OBJETIVO:** Este estudo objetiva identificar indicadores de qualidade da assistência em serviços de emergência pré-hospitalares móveis. **MÉTODO:** Trata-se de revisão integrativa, realizada de fevereiro a junho/2015, nas bases de dados da Biblioteca Virtual em saúde (BVS), LILACS e BDENF, Mediline, através dos descritores: indicadores de qualidade em assistência à saúde; assistência pré-hospitalar; e qualidade, acesso e avaliação da assistência à Saúde. **RESULTADOS:** Selecionaram-se cinco estudos e identificados os seguintes indicadores: estado de conservação das ambulâncias; estrutura física; conforto na ambulância; recursos materiais; segurança para o usuário/profissional; educação permanente; tempo de resposta; remuneração profissional; satisfação profissional/usuário; acesso; acolhimento; humanização; atendimento realizado; segurança demonstrada pela equipe; privacidade ao usuário; orientações sobre o atendimento; relacionamento entre o profissional/usuário; oportunidade do usuário em realizar reclamações. **CONCLUSÃO:** O estabelecimento dos indicadores de qualidade da assistência em serviços móveis de emergência permitirá a construção de instrumentos para avaliar esse tipo de serviço, com vistas a buscar a excelência de resultados nos serviços móveis de emergência.