

QUALIDADE DO CUIDADO DO SERVIÇO DE DOENÇA INFLAMATÓRIA INTESTINAL DE ACORDO COM A PERCEPÇÃO DOS PACIENTES

Introdução: Doenças inflamatórias intestinais (DII), representadas pela Doença de Crohn (DC) e Retocolite Ulcerativa (RCUI), exigem frequente contato com o serviço de saúde. O objetivo do estudo foi avaliar a qualidade do cuidado oferecido aos portadores de DII.

Metodologia: Estudo transversal realizado no Ambulatório de DII do HCFMB. A qualidade do cuidado foi avaliada através do QUOTE-DII. O questionário QUOTE-DII consta de 46 questões e avalia 8 dimensões da qualidade do cuidado: acessibilidade, custo, hospedagem, continuidade do cuidado, cortesia, informação, competência, autonomia. Cada dimensão é pontuada de 0-10 (satisfatória ≥ 9 pontos). Para cada questão o paciente responde o quanto considera a afirmação importante numa escala de 1 (nada importante) até 4 (muito importante). **Resultados:** 133 pacientes (51,88% DC, 48,12% RCUI), idade média $37,26 \pm 13,05$ anos, 63,91% mulheres, tempo da doença $8,44 \pm 7,59$ anos. As categorias autonomia, cortesia e custo foram satisfatórias. Acessibilidade, alojamento, competência, continuidade do cuidado e informação foram insatisfatórias. Foram identificados pontos fracos como a dificuldade de contatar o médico pelo celular, condições dos banheiros, consulta com outro especialista em 2 semanas, a informação dos problemas decorrentes da DII no futuro, ser observado pelo mesmo médico e espera para ser atendido. As melhores pontuações foram nas questões: profissionais entendem bem o problema, levam a sério a opinião do paciente, confiança no médico, linguagem compreensível, prescrever medicamentos fornecidos pelo SUS, profissionais pontuais. **Conclusões:** O serviço de DII foi bem avaliado, principalmente pela boa relação médico-paciente. A identificação dos pontos fracos permite a busca pela melhoria do serviço prestado aos pacientes.

Os autores declaram que não possuem conflito de interesse.