

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO DISTRITO I DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA EM JOÃO PESSOA-PB.

EVALUATION OF SATISFACTION OF USERS OF DISTRICT I OF THE FAMILY HEALTH STRATEGY IN JOÃO PESSOA-PB.

Hércules Thiago de Souza Almeida Ernani Vieira de Vasconcelos Filho

Médico, Mestre em Saúde Pública, Doutor em Medicina Preventiva. Professor do Curso de Medicina da Universidade Federal da Paraíba.

Resumo

O Programa Saúde da Família foi fundado no Brasil pelo Ministério da Saúde, em 1994. É denominado hoje como Estratégia Saúde da Família, pois não se tratar mais de um programa, a família passou a ser o objeto de atenção, no ambiente em que vive, permitindo uma visão ampliada do processo saúde/doença. O programa inclui ações de promoção da saúde, prevenção, recuperação e reabilitação de doenças e atenção integral às pessoas, dessa forma tenta melhorar a qualidade de vida dos brasileiros. As ações da Estratégia Saúde da Família são oferecidas por equipes multiprofissionais formadas por, no mínimo, um Médico, um Enfermeiro, um Auxiliar ou Técnico de Enfermagem e até 12 Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e, preferencialmente, 1 Cirurgião-Dentista e 1 Auxiliar e/ou Técnico em Saúde Bucal. Para compreender de que forma e em que medida as ações, os programas e as políticas são implementadas, e para conhecer os efeitos dessas intervenções, deve-se desenvolver processos avaliativos pertinentes e oportunos. A satisfação em saúde a partir dos usuários é um indicador preciso para a compreensão do funcionamento dos serviços de saúde. A pesquisa em questão trata-se de um estudo quantitativo de perspectiva analítica, amostral que avaliou a satisfação dos usuários quanto o acesso aos serviços, atendimento e a relação entre os usuários e os profissionais médicos, odontólogos e enfermeiros da estratégia saúde da família do distrito sanitário I da cidade de João Pessoa, que conta com um total de 187.399 pessoas, foram entrevistados 384 usuários com idade mínima de 18 anos, por meio de entrevistas semiestruturadas. Os resultados demonstraram boa avaliação por parte dos usuários quanto ao atendimento prestado pelos profissionais das unidades, sendo que o menor grau de satisfação ficou por conta da demora

em se ter acesso ao atendimento pelos profissionais, e na demora em se conseguir visita domiciliar do médico.

Palavras chaves: Usuário. Estratégia saúde da família. Satisfação

Abstract

The Family Health Program was founded in Brazil by the Ministry of Health in 1994. Today it is called the Family Health Strategy, since it is no longer a program, the family has become the object of attention in the environment where lives, allowing an expanded view of the health and disease process. To understand how and to what extent actions, programs and policies are implemented, and to know the effects of these interventions, relevant and timely evaluation processes should be developed. Health satisfaction from the users is an accurate indicator for the understanding of the functioning of the health services. The research This is a quantitative, analytical, sample-based study that evaluated users' satisfaction regarding access to services, care and the relationship between users and the medical professionals, dentists and nurses of the family health strategy of the health district I of the city João Pessoa, which has a total of 187,399 people, were interviewed 384 users with a minimum age of 18 years, through semi-structured interviews. The results showed a good evaluation by the users regarding the care provided by the professionals of the units, the highest degree of dissatisfaction was due to the delay in obtaining access to care by the professionals.

Keywords:User. Family healthstrategy. Satisfaction.

Introdução

O Sistema Único de Saúde (SUS) é uma política pública avançada e tem como princípios, além do direito à saúde, o controle social, a integralidade e a equidade das ações. Apesar de existir desde 1988, promulgado pela Constituição Federal e regulamentado pela Lei Federal 8080 de 1990, seus princípios não foram imediatamente implantados em função de uma estrutura política, econômica e dos serviços de saúde que desfavorecia o atendimento das necessidades da população, uma vez que privilegiava a atenção à doença e a grupos restritos. A caracterização destes princípios requer, entre outros aspectos, a estruturação de um novo modelo assistencial cujo foco de atenção esteja voltado para os determinantes das condições de saúde de uma população.

Com a criação do Programa Saúde da Família (PSF), o SUS incorporou atividades coletivas e abrangentes, com perspectivas de, em conjunto a outros setores, propiciar um impacto significativo na qualidade tanto de saúde quanto de vida da população (AGUIAR e MOURA, 2004).

As ações do Programa Saúde da Família, hoje denominado Estratégia Saúde da Família, são oferecidas por equipes multiprofissionais formadas por, no mínimo, um Médico, um Enfermeiro, um Auxiliar ou Técnico de Enfermagem e até 12 Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e, preferencialmente, 1 Cirurgião-Dentista e 1 Auxiliar e/ou Técnico em Saúde Bucal. As competências de cada profissional analisado por este trabalho estão estabelecidas na Portaria nº 648/GM de 28/03/06, que aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica.

Avaliar o trabalho prestado por esses profissionais passou a ser importante, uma vez que constitui mecanismo de gestão que disponibiliza parâmetros para o desenvolvimento de estratégias e intervenções que aumentam a efetividade e os padrões de atendimento nos serviços de saúde. Avaliar a satisfação dos usuários passou a ser valorizada a partir da década de 1970 e vem se tornando um instrumento incontestável para avaliar a satisfação dos usuários e indiretamente é um meio de aprimorar a qualidade dos serviços ofertados.

Cresce a importância de avaliar a perspectiva do usuário quando se aborda a qualidade dos serviços de saúde. O papel do usuário como protagonista do sistema de saúde tem impacto direto na melhoria do serviço. Assim, é fundamental conhecer como os

usuários avaliam o atendimento prestado, para repensar as práticas profissionais ou intervir sobre a forma de organização dos serviços, visando seu aperfeiçoamento (DONATELA, 2003, apud Dias 2010).

De acordo com Zilset et al (2009), a satisfação dos usuários é um importante indicador para a avaliação dos serviços de saúde. A incorporação da satisfação do usuário na avaliação dos serviços tem sido valorizada não apenas por constituir-se em indicador de qualidade, mas também por estar potencialmente relacionada à melhora na adesão ao tratamento, à relação médico-paciente e a maior adequação no uso do serviço. A satisfação é estudada e pode ser definida em termos das expectativas e da percepção que os usuários têm dos serviços recebidos.

O conceito que melhor se refere à qualidade no setor de saúde vincula a relação entre benefícios obtidos, diminuição de risco e custo para a obtenção de um elevado padrão de assistência e satisfação do paciente (DONABEDIAN et al., 1982; DONABEDIAN, 1992; NOGUEIRA, 1994; MALIK & SCHIESARI, 1998).

Metodologia

Trata-se de um estudo quantitativo de perspectiva analítica, amostral, acerca da satisfação do usuário na atenção em saúde ofertada por unidades de saúde da família do Distrito sanitário I da cidade de João Pessoa-PB.

O desenvolvimento de estudos nessa linha requer domínio de um tratamento metodológico adequado e minuciosas compilações de dados.

No Brasil não dispomos de um sistema nacional de informações acerca da avaliação dos serviços de saúde ofertados a população, nem quantitativo e nem qualitativo uniformizados, acontecem vários estudos de diversas metodologias, porém ainda não temos isso sendo praticados ou incorporados pela ESF de forma sistemática.

Em geral esses desenhos de estudo de pesquisa utilizam amostras representativas da população e geralmente trabalham com dados ou registros secundários, o que facilita a coleta em relação ao tempo de estudo, porém não percebem a subjetividade e mudanças do cotidiano da produção de saúde acerca da atenção prestada por esses serviços de saúde.

A capital da Paraíba, João Pessoa, tem uma população de 801.718 habitantes, distribuídos em uma extensão territorial total de 211,475 km² (IBGE, 2016). O município possui 182 equipes de saúde da família e toda a rede de serviços de saúde é distribuída territorialmente em cinco Distritos Sanitários, que abrange toda a extensão territorial da cidade. A tabela 1 relaciona os distritos com os respectivos bairros abrangidos e a tabela 2 expõe o número de equipes de saúde da família por distrito.

A população estudada corresponde aos usuários do distrito I da Estratégia Saúde da Família de João Pessoa, que conta com um total de 187.399 pessoas. O tamanho da amostra foi calculado utilizando-se o software Epi Info, versão 7.1.4 (Centers for Disease Control and Prevention, Atlanta, Estados Unidos), com base na população total do distrito, para um erro amostral de 5% e nível de confiança de 95%, sendo, para tanto, necessárias 384 entrevistas. Participaram da pesquisa, usuários com idade mínima de 18 anos, que fazem parte das unidades estudadas há pelo menos seis meses, e que utilizaram atendimento médico, odontológico e ou de enfermagem pelo menos 1 vez nos últimos 6 meses.

Resultados

Quanto ao acesso ao atendimento individual cerca de 53,12% avaliaram o acesso ao médico bom ou ótimo, 62,56% responderam bom ou ótimo para o odontólogo e 82,81% bom ou ótimo para o acesso a enfermagem. Outros 17,18% consideram o acesso ao médico ruim ou péssimo e para a enfermagem apenas 6,48% responderam ruim ou péssimo.

Tabela 1 - Acesso ao atendimento individual na UBASF.

Avaliação	Médico	Odontológico	Enfermagem
Ótimo	11,71%	13,28%	25%
Bom	41,41%	49,48%	57,81%
Regular	29,69%	26,30%	10,67%
Ruim	10,93%	8,07%	4,68%
Péssimo	6,25%	2,86%	1,8%

Em relação ao tempo para conseguir o atendimento médico 13,25% dos entrevistados avaliam como bom/ótimo e 26,98% como ruim/péssimo. Já em relação ao tempo para conseguir atendimento odontológico foi considerado bom/ótimo por 41,66% e ruim/péssimo por 18,48% e para a enfermagem 61,72% responderam bom/ótimo e 7,54 ruim/péssimo.

Tabela 2 - Como avalia o tempo para conseguir atendimento com o profissional?

Avaliação	Médico	Odontológico	Enfermagem
Ótimo	5,7%	9,37%	20,31%
Bom	7,55%	32,29%	41,41%
Regular	59,64%	39,84%	30,73%
Ruim	20,31%	12,76%	4,16%
Péssimo	6,67%	5,72%	3,38%

O acolhimento realizado pelo profissional foi avaliado como bom/ótimo por 60,93%, 57,81% e 62,5% para o médico, odontólogo e enfermeiro, respectivamente, ao passo que 12,75%, 13,79% e 11,45 avaliam como ruim/péssimo para o médico, odontólogo e enfermeiro.

Tabela 3 - Acolhimento por profissional.

Avaliação	Médico	Odontológico	Enfermagem
Ótimo	11,19%	24,22%	26,3%
Bom	49,74%	33,59%	36,2%
Regular	26,3%	28,38%	26,04%
Ruim	7,55%	9,37%	8,85%
Péssimo	5,20%	4,42%	2,6%

Quando perguntados se foi dada a devida Atenção/prioridade ao seu problema/doença na marcação da consulta 54,95% respondeu que sim e 45,05% respondeu que não. Em relação à assistência prestada por cada profissional, os dados encontram-se na tabela abaixo, evidenciando que 52,08%, 65,1% e 63,28% consideram bom/ótimo a assistência prestada pelo médico, odontólogo e enfermeiro, respectivamente. .

Tabela 4 - Assistência prestada pelo profissional.

Avaliação	Médico	Odontológico	Enfermagem
Ótimo	12,76%	15,88%	18,49%
Bom	39,32%	49,22%	44,79%
Regular	32,81%	26,3%	23,43%
Ruim	10,93%	6,77%	7,55%
Péssimo	4,16%	1,82%	4,42%

Outro questionamento feito foi quanto à confiança em relação à conduta tomada pelo profissional. Do total de entrevistados 70,83%, 75,79% e 63,02% afirmaram sentir confiança nas condutas do médico, odontólogo e enfermeiro, respectivamente, e 29,16%, 24,22% e 36,98% não sentiram confiança nas condutas do médico, odontólogo e enfermeiro.

Tabela 5 - Confiança quanto à conduta tomada pelo profissional.

Avaliação	Médico	Odontológico	Enfermagem
Sim	70,83%	75,79%	63,02%
Não	29,16%	24,22%	36,98%

As explicações dadas pelos profissionais durante o atendimento também foram questionadas aos usuários durante as entrevistas. Os resultados podem ser visualizados na

tabela 6 abaixo, onde 75,26%, 79,69% e 70,31% do total de entrevistados ficaram satisfeitos com as explicações dadas pelo médico, odontólogo e enfermeiro, respectivamente. Neste quesito, percebe-se que quanto maior a escolaridade dos entrevistados menor o grau de satisfação com as explicações dadas pelo médico e pelo enfermeiro. Em relação à satisfação quanto as explicações dadas pelo odontólogo houve pouca variação quanto à escolaridade dos entrevistados, conforme se observa na tabela 7.

Tabela 6 – Satisfação com as explicações dadas pelo profissional.

Avaliação	Médico	Odontológico	Enfermagem
Sim	75,26%	79,69%	70,31%
Não	24,74%	20,31%	29,69%

Tabela 7 – Satisfação com as explicações dadas pelo profissional.

Avaliação		Médico	Odontológico	Enfermagem
Analfabeto - 53 entrevistados	Sim	46 (86,79%)	43 (81,13%)	41 (77,35%)
	Não	7 (13,21%)	10 (18,87%)	12 (22,64%)
Ensino fundamental - 186 entrevistados	Sim	147 (79,03%)	147 (79,03%)	137 (73,65%)
	Não	39 (20,94%)	39 (20,97%)	49 (26,34%)
Ensino médio - 126 entrevistados	Sim	90 (71,43%)	103 (81,74%)	88 (69,84%)
	Não	36 (28,57%)	23 (18,25%)	38 (30,16%)
Ensino superior - 19 entrevistados	Sim	6 (31,58%)	13 (68,42%)	4 (21,05%)
	Não	13 (68,42%)	6 (31,58)	15 (78,95%)

Tabela 8 - Atenção e comprometimento do profissional durante a consulta.

Avaliação	Médico	Odontológico	Enfermagem
Sim	65,63%	76,56%	78,65%

Não	34,77%	23,43%	21,35%
-----	--------	--------	--------

Quando perguntados se alguma vez haviam necessitado de visita domiciliar 102 (26,56%) responderam que sim. Entre os 102 entrevistados que afirmaram já ter necessitado de visita domiciliar, foi perguntado se houve dificuldade em consegui-la. Nesse questionamento 87,24% respondeu que tiveram dificuldade em conseguir visita do médico e 54,43% dificuldade em conseguir visita do enfermeiro. Nenhum dos entrevistados necessitou de visita do odontólogo.

Tabela 9 -Dificuldade em conseguir visita domiciliar.

Avaliação	Médico	Odontológico	Enfermagem
Sim	87,24%	Não foi necessário	54,43%
Não	12,76%	Não foi necessário	45,57%

Ao final da entrevista foi questionado se alguma vez o usuário se sentiu desrespeitado de alguma forma pelo profissional que o atendeu, sendo que 11,19%, 5,46 e 4,68% alguma vez se sentiu desrespeitado pelo médico, odontólogo e enfermeiro.

Tabela 10 - Desrespeito por parte de algum dos profissionais:

Avaliação	Médico	Odontológico	Enfermagem
Sim	11,19%	5,46%	4,68%
Não	88,81%	94,53%	95,31%

As formas de desrespeito citadas pelos usuários consistiram principalmente em: falta de atenção/interesse do profissional, utilização de celulares durante o atendimento, antipatia/arrogância e deboche por parte do profissional. Na tabela abaixo se encontram a porcentagem para cada profissional, sendo que um mesmo usuário pode ter respondido mais de uma forma de desrespeito.

Tabela 11- Ações desrespeitosas sofridas pelos usuários

Ação desrespeitosa	Médico	Odontológico	Enfermagem
Falta de atenção/interesse	10 (2,60%)	5 (1,30%)	3 (0,78%)
Utilização de celulares	15 (3,90%)	4 (1,04%)	8 (0,02%)
Antipatia/arrogância	22 (5,73%)	13 (3,38%)	5 (1,30%)
Deboche	3 (0,78%)	1 (0,26%)	2 (0,52%)

Discussão

Os resultados demonstram majoritariamente uma boa avaliação dos serviços de atenção básica. Quanto ao acesso e ao tempo para conseguir as consultas, prevaleceu a avaliação de ótimo/bom/regular para os três profissionais avaliados, entretanto, para o médico a proporção de respostas ruim/péssimo foi maior em relação aos outros profissionais. Em outras palavras, os usuários avaliam pior o acesso e o tempo de consulta para o médico em relação ao odontólogo e enfermeiro.

Em relação ao acolhimento e a assistência prestada pelo profissional também se percebe uma boa avaliação com predominância de avaliações ótimo/bom/regular semelhante para os três profissionais. Mas, quando perguntados se sentiram confiança quanto à conduta e quanto às explicações prestadas, parece haver um menor grau de satisfação com a enfermagem em relação ao médico e odontólogo. Por exemplo, 70,83% se sentiram confiantes com a conduta tomada pelo médico, 75,79% se sentiram confiantes com a conduta tomada pelo odontólogo contra 63,03% que se sentiram confiantes com a conduta do enfermeiro. Quanto às explicações dadas pelos profissionais, percebe-se que quanto maior a escolaridade dos entrevistados pior a avaliação dada em relação ao atendimento médico e da enfermagem. Numa perspectiva global pode-se considerar que usuários sentem confiança quanto às atitudes e condutas dos profissionais, resultado semelhante foi obtido num estudo realizado por Lima et. al. (2014), no município de Fruta

de Leite-MG, em que 77% dos usuários concordaram total ou parcialmente que o comportamento dos profissionais inspira confiança, entretanto, no estudo citado os resultados não foram discriminados para os diferentes profissionais.

O comprometimento do profissional em resolver o problema do paciente foi mais bem avaliado para a enfermagem e odontólogo em relação ao médico. Cerca de 78,65% sentiram comprometimento do enfermeiro e 65,63% do médico. Em termos gerais, percebe-se que os usuários estão satisfeitos com o interesse dos profissionais. Resultado semelhante foi interpretado por Lima et. al. (2014), em que aproximadamente 60% dos entrevistados concordaram que a equipe estava interessada em resolver os problemas dos usuários e 33% nem concordou ou discordou. Vale ressaltar que Lima et. al., não discriminaram a opinião dos usuários para os diferentes profissionais da atenção básica.

A pior avaliação obtida neste estudo ficou por parte da dificuldade para se conseguir visita domiciliar do médico. Neste quesito, 87,24% dos entrevistados relatam dificuldade para se conseguir visita com o médico e 54,43% dificuldade de conseguir visita domiciliar do enfermeiro. A totalidade dos entrevistados afirmou nunca terem precisado de visitas dos odontólogos.

Quando perguntados se alguma vez já sofreram algum tipo de desrespeito durante o atendimento, 11,19% dos usuários já sofreram algum tipo de desrespeito pelo médico, 5,46% pelo odontólogo e 4,68% pelo enfermeiro. Neste caso, chama a atenção que os que já se sentiram desrespeitados pelo médico representam quase o dobro dos que sentiram desrespeitados pelo odontólogo e mais que o dobro em relação ao enfermeiro. As formas de desrespeitos citadas pelos usuários já foram expostas na tabela 11, sendo a principal citada arrogância e uso de celulares por parte do médico, arrogância por parte do odontólogo e uso de celulares por parte do enfermeiro.

Conclusão

A avaliação majoritária realizada por parte dos usuários em relação aos serviços de atenção básica do Distrito I é que são adequados a suas necessidades, conclusão também corroborada no estudo de Lima et. al (2014). Os atendimentos realizados pelos profissionais foram predominantemente avaliados como ótimo/bom/regular. O ponto em que houve menor satisfação dos usuários foi em relação à marcação e tempo de consulta,

principalmente para o médico quando comparado ao odontólogo e enfermeiro. Ainda pior a avaliação do usuário quando a marcação do atendimento se refere a visitas domiciliares e, novamente, consideram maior dificuldade para conseguir atendimento médico em relação aos outros profissionais.

Referências

ADAMI, NP.; Yoshitome, AY. (2003). Métodos de avaliação da assistência de enfermagem. **Rev Bras Enferm, São Paulo**, v. 6, n. 1. jan./fev.2003, p.52-6.

AGUIAR, Alessandra Coutinho Sousa; MOURA, Escolástica Rejane Ferreira. Percepção do usuário sobre a atuação da equipe de saúde da família de um distrito de Caucaia/CE. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**. Vol 17, n 004, pp 163-169, 2004

ARAÚJO, IC. (2003). Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Universidade Federal do Pará. 126f. Dissertação (Mestrado). São Paulo: USP, 2003.

COTTA, Rosângela Minardi Mitre et al. A satisfação dos usuários do Programa de Saúde da Família: avaliando o cuidado em saúde. **Revista Scientia Médica**. Vol 15, n 4, out./dez. 2005

DIAS, Orlene Veloso; RAMOS, Lais Helena; COSTA, Simone De Melo. Avaliação da Qualidade dos Serviços de Saúde na Perspectiva da Satisfação dos Usuários. **Revista Pró-univerSUS**, Vassouras, v. 1, n. 1, p. 11-26, 201./ago. 2016.

JUNQUEIRA LAP, Auge APF. Qualidade dos serviços de saúde e satisfação dos usuários. **Cadernos FUNDAP**, 1995. v. 19, p. 60 – 78.

Novaes, HMD. (2000). Avaliação de programas, serviços e tecnologias em saúde. **Rev.Saúde Pública, São Paulo**, v. 34, n. 5, 2000.

SALA, A. (1993). **A avaliação de programas de saúde In: SCHRAIBER, L. B.** (org).

Programação em Saúde Hoje. São Paulo: Hucitec, 1993. Cap. 3, p.117-118.

SAMICO, Isabela, et al. Atenção à saúde da criança: uma análise do grau de implantação e da satisfação de profissionais e usuários em dois municípios do estado de Pernambuco, Brasil. **Revista Brasileira da Saúde Materno Infantil**, 5 (2): 229-240. Abr/jun, 2005.

TEIXEIRA SA. **Avaliação dos usuários sobre o Programa de Saúde da Família em Vitória da Conquista** – Bahia –Brasil. Brasília: Organização Pan Americana de Saúde, 2004.

WILLIAMS, B.(1994). Patient satisfaction: a valid concept? Soc Sci Med, Oxford, v. 38, n.4, feb., 1994. p. 509-16

Zils AA, Castro RCL, Oliveira MMC, Harzheim E, Duncan BB. Satisfação dos usuários da rede de Atenção Primária de Porto Alegre. **Rev Bras Med Fam e Com.** 2009; 4(16):270-6.