



ATRIBUTOS GERAIS DE UM SERVIÇO DE SAÚDE AMBULATORIAL EM MARINGÁ-PR: OPINIÃO DE USUÁRIOS

*Willian Augusto de Melo¹;
Karla Danielle Spanho²;
Adriana Cunha Vargas Tomaz³
Maria Dalva de Barros Carvalho⁴*

RESUMO: Este estudo teve objetivo caracterizar a população atendida um serviço público ambulatorial do município de Maringá-PR e conhecer os atributos gerais de qualidade na perspectiva dos usuários. Os sujeitos foram selecionados por amostragem intencional sendo constituída por 100 indivíduos que aceitaram por livre demanda em participar do estudo no momento de permanência na unidade de saúde. Utilizou-se o roteiro estruturado por Castellanos (2002). Os resultados foram representados em forma de tabelas e gráficos contendo o Escore bruto que é a média gerada em cada questão do instrumento, e o Escore de 100 que corresponde o valor equivalente ao Escore bruto (média dos valores), porém na forma de percentual, a fim de facilitar a compreensão da medida de mensuração do nível de satisfação relatada. Constatou-se que a maior parte da população atendida é adulta e jovem, gênero feminino, raça/cor branca, relatando alto grau de confiança e com pouca utilização do serviço de saúde. Houve maior nível escalar de satisfação com relação a resolutividade observado no item de avaliação “resultado de melhora em seu tratamento” seguido do respeito à privacidade, cortesia ou educação da pessoa que recebe e clareza das informações recebidas no atendimento inicial.

PALAVRAS-CHAVE: Acolhimento; Qualidade da Assistência à Saúde; Satisfação do Usuário.

1. INTRODUÇÃO

Definir níveis de qualidade em saúde é de uma complexidade ímpar, dada a peculiaridade das instituições de saúde. Além disso, padrões de qualidade, cada vez mais elevados vêm sendo exigidos de tais estabelecimentos, levando-as a buscar efetivos meios para mensurar os serviços prestados (PENA; MELLEIRO, 2012).

O Ministério da Saúde aponta o acolhimento como método de gestão e atenção nas unidades de saúde, criando uma afinidade de confiança e responsabilidade dos usuários com as equipes e os serviços, colaborando para a promoção da solidariedade e para a legitimação do sistema público de saúde. Também favorece a união entre usuários, trabalhadores e gestores da saúde em defesa do SUS como uma política pública fundamental para a população brasileira (BRASIL, 2006).

¹ Docente no Centro Universitário Cesumar (UniCesumar), Doutorando em Ciências da Saúde pela Universidade Estadual de Maringá (UEM). Maringá-PR. willian.melo@cesumar.br

² Enfermeira egressa do Curso de enfermagem no Centro Universitário Cesumar (UniCesumar), Maringá-PR. karlaspanhol@hotmail.com

³ Docente no Centro Universitário Cesumar (UNICESUMAR), Mestranda em Ciências da Saúde pela Universidade Estadual de Maringá (UEM). Maringá-PR. adriana.tomaz@cesumar.br

⁴ Docente. Doutora em Enfermagem. Chefe do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde da UEM. Maringá-PR. E-mail: mdbcarvalho@terra.com.br

Para qualificar os trabalhadores para recepcionar, atender, escutar, dialogar, tomar decisão, amparar, orientar, negociar é preciso que o acolhimento seja visto como um dispositivo forte para atender a exigência de acesso, proporcionar vínculo entre equipe e usuário, questionar o processo de trabalho, desencadear cuidado integral e mudar a clínica (SOUZA et al., 2008).

Esse estudo tem como objetivo caracterizar a população atendida um serviço público ambulatorial do município de Maringá-PR e conhecer os atributos gerais de qualidade na perspectiva dos usuários.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo observacional e abordagem avaliativa. Os sujeitos foram selecionados por amostragem intencional sendo constituída por 100 indivíduos que aceitaram por livre demanda em participar do estudo no momento de permanência na unidade de saúde.

Para caracterizar a população foram elaborados dois instrumentos de coleta de dados sendo o primeiro relacionado aos dados sócio-demográficos que continha questões sobre idade, raça/cor, número de filhos, escolaridade, renda e estado civil. O segundo instrumento continha questões de avaliação da satisfação do usuário a qual utilizou-se o roteiro estruturado por Castellanos (2002). Este instrumento considerou questões de satisfação do usuário quanto à qualidade do atendimento prestado com enfoque na qualidade da assistência prestada e atributos gerais do serviço de saúde como conforto, respeito, instalações físicas, resolutividade, atendimento local, clareza das informações ofertadas e organização geral do serviço.

Para avaliar estes atributos de qualidade obedeceu-se a ordem escalar, no formato da escala de Escala de *Likert* que parte do valor um até seis onde o valor um corresponde a totalmente insatisfeito, o valor dois a muito insatisfeito, o três a pouco insatisfeito, quatro pouco satisfeito, cinco muito satisfeito e seis totalmente satisfeito.

Os sujeitos foram abordados, durante o mês de julho de 2012, durante sua permanência no serviço de pronto atendimento ambulatorial municipal.

Para a análise dos dados foi utilizado as ferramentas da estatística descritiva utilizando média e desvio padrão para as variáveis quantitativas. As variáveis categóricas foram distribuídas em frequências absolutas (número) e relativas (percentual). Os resultados foram apresentados em forma de tabelas e gráficos contendo o Escore bruto que é a média gerada em cada questão do instrumento, e o Escore de 100 que corresponde o valor equivalente ao Escore bruto (média dos valores), porém na forma de percentual, a fim de facilitar a compreensão da medida de mensuração do nível de satisfação relatada. Este estudo foi apreciado e recebeu aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa do Centro Universitário Cesumar (UniCesumar) sob parecer nº 30802 emitido em 01 de junho de 2012.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com relação aos aspectos sociodemográficos dos 100 usuários que receberam atendimento no pronto atendimento municipal, 64% eram mulheres, 48% eram adultos jovens de 21 a 39 anos. A raça/cor mais predominante foi a branca (72%). A maioria dos sujeitos eram casados (47%) e não tinha filhos (29%). Quanto à escolaridade a maioria (61%) tinha mais de oito anos de estudos, ou seja, grau de instrução até o ensino fundamental, sendo a maior parte inseridos no ensino médio (47%) e 73% estavam

empregados formalmente o que pode estar diretamente relacionado com a maioria serem adultos jovens (48%).

Com relação a utilização da unidade ambulatorial verificou-se que 54% frequenta raramente o serviço, de 1 a 3 vezes por ano e que a maior parte dos usuários (70%) confia no serviço público ambulatorial (Gráfico 1).

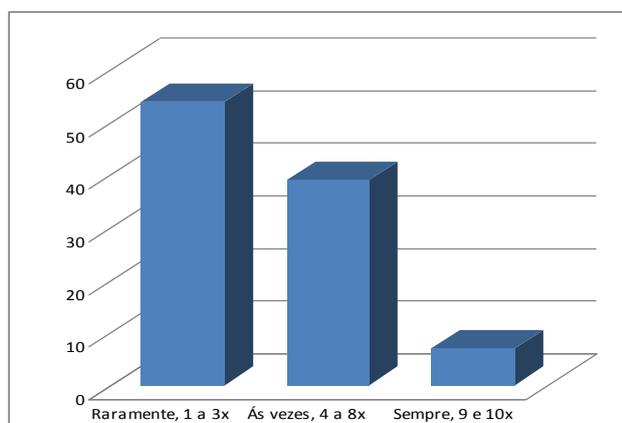


Gráfico 1: Frequência de utilização do usuário de um serviço público ambulatorial. Maringá-PR, 2012.

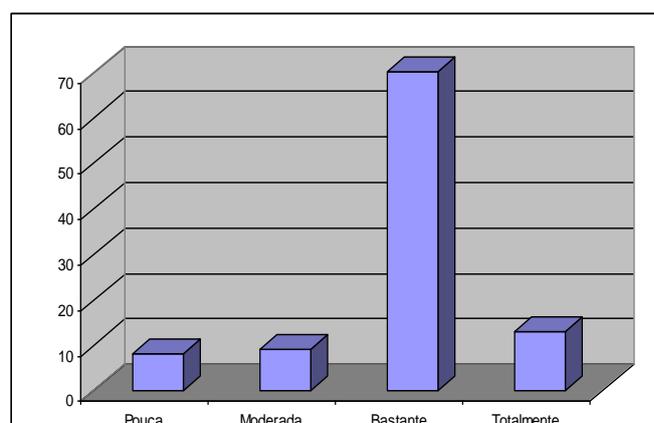


Gráfico 2: Grau de confiança do usuário de um serviço público ambulatorial. Maringá-PR, 2012.

Em contraposição com este resultado um estudo realizado sobre a satisfação com os serviços do consórcio intermunicipal no noroeste do Estado do Paraná verificou que 27% dos usuários utilizaram os serviços de uma a três vezes, 18% de quatro a seis vezes e 55%, acima de seis vezes (MULLER; GRECO, 2010).

Já com relação ao nível de confiança 70% dos usuários entrevistados relatou confiar bastante no atendimento prestado pelo serviço ambulatorial.

Quanto aos atributos gerais verificou-se que o índice de menor satisfação dos usuários foi com relação ao conforto do ambiente e o de maior satisfação foi o indicador que avalia se obteve resultado de melhora em seu tratamento (Tabela 2).

Tabela 2: Medidas descritivas do nível de satisfação dos usuários de um serviço público ambulatorial segundo os atributos gerais. Maringá-PR, 2012.

Atributos Gerais	Score bruto	Desvio Padrão	Score sobre 100
Conforto do ambiente	4,48	0,915	69,6
Limpeza do ambiente	4,57	0,795	71,4
Instalações e higiene do banheiro	4,5	0,847	70,0
Nível de barulho do ambiente	4,63	0,787	72,6
Respeito à privacidade do usuário	4,78	0,675	75,6
Obteve resultado de melhora em seu tratamento	4,88	0,671	77,6
Recebe orientações para continuidade do tratamento	4,56	0,756	71,2
Total	4,56	0,778	71,2

Evidenciou-se que os índices de menor satisfação estiveram relacionados a manutenção e higienização da estrutura física como conforto do ambiente (nível escalar de satisfação = 69,6%) e instalações e higiene do banheiro (70%) (Tabela 2).

O ambiente exerce forte influência sobre os indivíduos e pode estimular ou inibir a interação entre os envolvidos. Engloba não só o espaço físico utilizado pelas pessoas,

como também aquelas que interagem nesse contexto, sua cultura, mobiliário, arejamento, temperatura, ruídos e as condições de espaço (STEFANELLI, 2005).

Os atributos de atendimento que se destacaram foi o índice de cortesia ou educação da pessoa que recebe os usuários com maior nível de satisfação e o tempo de espera para conseguir atendimento inicial foi o indicador que teve menor índice de satisfação de toda a pesquisa (Tabela 3).

Tabela 3: Medidas descritivas do nível de satisfação dos usuários de um serviço público ambulatorial segundo os atributos do atendimento prestados. Maringá-PR, 2012.

Atributos do atendimento	Escore bruto	Desvio Padrão	Escore de 100
Facilidade de localizar balcão ou pessoa ao dirigir-se ao local	4,79	0,671	75,8
Tempo de espera para conseguir atendimento inicial	3,89	1,214	57,8
Cortesia ou educação da pessoa que recebe os usuários	5,41	0,637	88,2
Clareza das informações recebidas no atendimento inicial	5,18	0,458	83,6
Organização geral do atendimento inicial	5,1	0,689	82,0
Conforto (instalações, poltronas, água, banheiros, etc) do local enquanto espera consulta	4,56	0,686	71,2
Total	4,82	0,726	76,4

Quanto ao tempo de espera, averigua-se ser um atributo bastante importante na percepção dos usuários, o que levou à insatisfação dos usuários atendidos no serviço ambulatorial apresentando um nível escalar de 57,8% de satisfação.

A constatação do tempo perdido provoca sentimentos como frustração, angústias, irritação, dentre outros, que podem interferir na avaliação do serviço por parte do usuário (PENA; MELLEIRO, 2012).

Há locais com ambientes em que, pela grande demanda reprimida, possui grandes filas de espera. Às vezes, as condições materiais são boas e busca-se fazer um bom atendimento, mas não existe qualificação adequada dos funcionários da recepção ou, pelo contrário, monta-se um bom serviço de recepção, triagem e pré-consulta que acaba com um mau atendimento no momento da consulta, na qual se forma relações frias, desumanizadas, de desinteresse (RAMOS; LIMA, 2003).

4. CONCLUSÃO

Este estudo proporcionou visualizar a qualidade do atendimento e das condições oferecidas por um serviço público ambulatorial. Constatou-se que a maior parte da população atendida é adulta e jovem, gênero feminino, raça/cor branca, relatando alto grau de confiança e com pouca utilização do serviço de saúde. Houve maior nível escalar de satisfação com relação à resolutividade observado no item de avaliação “resultado de melhora em seu tratamento” seguido do respeito à privacidade, cortesia ou educação da pessoa que recebe e clareza das informações recebidas no atendimento inicial. Diante disso, é indispensável fortalecer estratégias motivadoras para que a comunidade profissional possa levantar as necessidades de melhorias na qualidade dos serviços de saúde aumentando, desta maneira, a satisfação dos usuários.

5. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde**. 2º ed. Brasília, 2006.

CASTELLANOS, P. L. **Comparação entre a satisfação do usuário com os serviços oferecidos num hospital geral e a percepção gerencial dessa satisfação**. 2002. Dissertação. Escola de administração de empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2002.

RAMOS, D. D.; LIMA, M. A. D. da S. **Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil**. Caderno Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, p. 27-34, jan./fev. 2003.

MULLER, E. V.; GRECO, M. **Avaliação da satisfação dos usuários com os serviços do consórcio intermunicipal de saúde do noroeste do Paraná**. Ciência & Saúde Coletiva, v. 15, n. 3, p. 925-930, 2010.

PENNA, M. M.; MELLEIRO, M. M. **Grau de satisfação de usuários de um hospital privado**. Acta Paul Enferm, v. 25 n. 2, p. 197-203, 2012.

SOUZA, E. C. F. et al. **Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde**. Caderno Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p. S100-S110, 2008.

STEFANELLI, M. C. **A comunicação nos diferentes contextos da enfermagem**. Barueri, Manole, 2005.