



## SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ACERCA DAS EQUIPES MÉDICA E ENFERMAGEM DE UM PRONTO ATENDIMENTO MUNICIPAL

*Willian Augusto de Melo<sup>1</sup>; Karla Danielle Spanhoß<sup>2</sup>; Maria Dalva de Barros Carvalho<sup>3</sup>*

**RESUMO:** Considerando que a utilização dos serviços de saúde é produto da interação entre usuários, profissionais de saúde e serviços de saúde este estudo objetivou avaliar a satisfação dos usuários de um serviço público ambulatorial do município de Maringá-PR referentes ao atendimento da equipe médica e de enfermagem. Trata-se de um estudo descritivo observacional empregado em 100 usuários de um serviço público ambulatorial a qual utilizou como instrumento para coletar dados de caracterização sócio-demográfica e avaliação da satisfação do usuário o roteiro estruturado por Castellanos (2002) que contem questões relacionadas ao serviço prestado aos usuários principalmente nas consultas. Os dados foram analisados pelas ferramentas da estatística descritiva. Com base nos resultados concluí-se que os usuários do serviço público ambulatorial estão muito satisfeitos com o atendimento oferecido pela equipe médica e de enfermagem principalmente nos quesitos resolutividade para equipe médica e no cuidado para equipe de enfermagem.

**PALAVRAS-CHAVE:** Acolhimento; Assistência de Enfermagem; Assistência médica; Qualidade da Assistência à Saúde; Satisfação do Usuário.

### 1. INTRODUÇÃO

Vem aumentando a importância do reconhecimento sobre a perspectiva do usuário quando se aborda a qualidade de serviços de saúde. O seu papel como protagonista do sistema de saúde tem impacto direto na melhoria da relação entre ele e o serviço. É importante saber como os usuários avaliam o atendimento a eles prestado, para repensar as práticas profissionais ou intervir sobre a forma de organização dos serviços, visando seu aprimoramento (RAMOS; LIMA, 2003).

Segundo Takemoto (2007), os princípios do acolhimento são ampliar o acesso dos usuários, humanização e funcionar como dispositivo para a reorganização do processo de trabalho.

A prática assistencial em saúde é baseada na relação entre prestadoras de serviços e seus usuários. Ou seja, é constituída pela vinculação entre a qualidade do serviço oferecido e a satisfação do usuário que o recebe (RICCI et al., 2011).

A satisfação do usuário e a sua percepção são consideradas importantes para a avaliação da qualidade do serviço de saúde como o desempenho e a administração dos sistemas de cuidados de saúde (GOUVEIA et al., 2011)

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

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

<sup>3</sup> Docente. Doutora em Enfermagem. Chefe do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde da UEM. Maringá-PR. E-mail: mdbcarvalho@terra.com.br

Considerando que a utilização dos serviços de saúde é produto da interação entre usuários, profissionais de saúde e serviços de saúde e que um dos principais problemas para que essa interação ocorra é a forma como o usuário consegue acessar os serviços, o acesso e o acolhimento são elementos essenciais do atendimento para que se possa incidir efetivamente sobre o estado de saúde do indivíduo e da coletividade (RAMOS; LIMA, 2003).

Esse estudo propõe-se colaborar com a melhoria da qualidade do atendimento e assistência prestada pelo serviço ambulatorial. Neste sentido, objetivou avaliar a satisfação dos usuários de um serviço público ambulatorial do município de Maringá-PR referentes ao atendimento da equipe médica e de enfermagem.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo observacional de análise quantitativa. A amostra intencional foi constituída por 100 indivíduos que aceitaram por livre demanda em participar do estudo.

Como instrumento de coleta de dados para caracterização sócio-demográfica e avaliação da satisfação do usuário utilizou-se o roteiro estruturado de Castellanos (2002), a qual considerou questões que avaliaram o grau de satisfação do usuário quanto á qualidade do atendimento prestado pelos profissionais médicos e equipe de enfermagem, com enfoque na qualidade da assistência prestada. As perguntas foram no formato da escala de *Likert*, a qual proporcionou avaliar o nível de concordância com uma afirmação do usuário. A técnica de coleta de dados utilizada foi a entrevista estruturada.

Para avaliar o nível de satisfação obedeceu-se a ordem escalar de um a seis onde o valor um correspondeu 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, após saírem do consultório médico de um serviço de pronto atendimento ambulatorial municipal a qual poderia envolver tanto consultas médicas como consulta de enfermagem.

As respostas foram transcritas para uma folha impressa, e desta, para uma planilha do Microsoft Office Excel, onde foi realizada a tabulação dos dados. Para a análise dos dados foi utilizado às ferramentas da estatística descritiva. As variáveis categóricas foram distribuídas em frequências absolutas (número) e relativas (percentual) e as variáveis quantitativas foram calculadas as medidas de tendência central como média e as medidas de dispersão sendo utilizado o cálculo de desvio padrão. 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, 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 tinham filhos (29%). A maioria (61%) tinham mais de 8 anos de estudos e 73% estavam empregados em trabalho formal.

Os resultados sobre as medidas descritivas de satisfação dos usuários apresentam total nível de satisfação no requisito empenho da equipe médica em resolver os problemas do usuário durante a consulta, e o item com menor índice de satisfação foi educação da equipe médica para com o usuário durante a consulta (Tabela 1).

**Tabela 1:** Medidas descritivas do nível de satisfação dos usuários de um serviço público ambulatorial referentes a equipe médica. Maringá-PR, 2012.

<b>Equipe Médica</b>	<b>Escore bruto</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Escore de 100</b>
Atenção/interesse para com o usuário durante a consulta	5,09	0,890	81,8
Educação para com o usuário durante a consulta	5,03	0,940	80,6
Empenho em resolver problemas do usuário na consulta	6	-	100,0
Explicações/orientações sobre o problema, ao usuário	5,04	0,942	80,8
<b>Total</b>	<b>5,29</b>	<b>0,924</b>	<b>85,8</b>

Em relação à equipe médica ter total satisfação sobre o empenho em resolver os problemas dos usuários, pode estar diretamente relacionado ao pensamento egocêntrico que a população ainda tem sobre o modelo biomédico.

Estudo realizado em Fortaleza-CE identificou que 68% dos pacientes consideraram o profissional médico como bons profissionais. Segundo os autores, a maioria das queixas que os pacientes fizeram era a respeito de problemas comunicacionais com o médico e não a sua competência clínica (CAPRARA; RODRIGUES, 2004).

Em relação à equipe de enfermagem o requisito cuidados prestados pela equipe de enfermagem ao usuário foi o que teve maior índice de satisfação e o indicador explicações/orientações sobre o problema dadas pela equipe de enfermagem ao usuário foi o de menor pontuação (85%) (Tabela 2).

**Tabela 2:** Medidas descritivas do nível de satisfação dos usuários de um serviço público ambulatorial referente à equipe de enfermagem. Maringá-PR, 2012.

<b>Equipe de Enfermagem</b>	<b>Escore bruto</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Escore de 100</b>
Atenção/interesse para com o usuário durante a consulta	5,11	0,567	82,2
Educação para com o usuário durante a consulta	5,14	0,620	82,8
Empenho em resolver problemas do usuário na consulta	5,20	0,620	84,0
Explicações/orientações sobre o problema, ao usuário	5,06	0,649	81,2
Cuidados prestados ao usuário	5,25	0,687	85,0
Qualidade geral que atende durante a consulta	5,24	0,712	84,8
<b>Total</b>	<b>5,17</b>	<b>0,642</b>	<b>83,3</b>

Para avaliar o nível de satisfação dos usuários para equipe de enfermagem o instrumento de Castellanos (2002) pontua dois itens a mais comparada à equipe médica, que são o cuidado prestado e a qualidade geral na consulta, sendo estes os itens com maior índice de satisfação. Acredita-se que estes dois itens também seriam necessários para a equipe médica, visto que são duas ações que contemplam as ações de rotina médica e que merecem serem avaliadas como tal. O desvio padrão foi melhor para equipe de enfermagem mostrando homogeneidade nas respostas dos usuários.

Mesmo com todos os itens apresentando valores satisfatórios para ambas as equipes avaliadas merecem destaque para os itens com menor pontuação que foram educação para com o usuário durante a consulta (80,6%) para equipe médica (Tabela 1) e explicações e orientações sobre doença ao usuário (81,2%) (Tabela 2) para equipe de enfermagem. O primeiro está relacionado às características relacionais como empatia e acolhimento, já o segundo as competências e conduta, porém ambos os itens abrangem o fator competência relacional que deve intrinsecamente estar em todas as situações em que haja contato profissional e usuário.

Segundo Queiroz, Ribeiro e Pennafort (2010) os profissionais de saúde devem buscar compreender as informações importantes para elaboração do método terapêutico do usuário, valorizando seu sofrimento, expectativas e temores, refletindo sobre os sentidos da integralidade, envolvendo ainda a prática do cuidado, do acolhimento e da humanização, instrumentos primordiais para que os profissionais e os serviços de saúde desenvolvam uma assistência integral.

#### 4. CONCLUSÃO

Este estudo proporcionou uma avaliação da qualidade do atendimento oferecido pelos profissionais médicos e enfermagem de um serviço público ambulatorial. Através dele podemos conhecer como os usuários percebem a qualidade do tratamento oferecido por estes profissionais dentro do âmbito ambulatorial.

Com base nos resultados concluí-se que os usuários do serviço público ambulatorial estão muito satisfeitos com o atendimento oferecido pela equipe médica e de enfermagem principalmente nos quesitos resolatividade para equipe médica e no cuidado para equipe de enfermagem.

#### 5. REFERÊNCIAS

CAPRARA, A.; RODRIGUES, J. **A relação assimétrica médico-paciente: repensando o vínculo terapêutico.** *Ciência e Saúde Coletiva*, v. 9, n. 1, p. 139-146, 2004.

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.

GOUVEIA, G. C. et al. **Satisfação dos usuários com a assistência de saúde no estado de Pernambuco, Brasil, 2005.** *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 16, n. 3, p. 1849-1861, 2011.  
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.

RICCI, N. A. et al. **O hospital-escola de São Carlos: análise do funcionamento por meio da satisfação dos usuários.** *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 16, n. 1, p. 1125-1134, 2011.

QUEIROZ, M. V. O.; RIBEIRO, E. M. V.; PENNAFORT, V. P. dos S. **Assistência ao adolescente em um serviço terciário: acesso, acolhimento e satisfação na produção do cuidado.** *Revista Texto & Contexto enfermagem: Revista do Programa de Pós-*

Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, v. 19, n. 2, p. 291-299, 2010.