

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS SERVIÇOS DE SAÚDE PRESTADOS NAS ESTRATEGIAS DE SAÚDE DA FAMÍLIA DE CRISSIUMAL¹

Sabrina Maria Albring Da Silva², Luciano Zamberlan³.

¹ Trabalho de pesquisa realizado no curso de Administração da Unijui

² Aluna do curso de Administração da Unijui

³ Professor Unijui

RESUMO

Introdução

O cuidado com a saúde não é algo recente, o ser humano desde a antiguidade sempre se preocupou em buscar uma saúde plena e tratar suas doenças. (CHORNY; KURSCHNIR; LIRA 2012). Com o passar dos tempos essa procura cresceu cada vez mais, a longevidade, a busca pela qualidade de vida, busca de hábitos cada vez mais saudáveis, culminaram numa maior preocupação com a saúde. As necessidades em saúde só podem ser supridas através da prestação de um serviço. Os serviços têm como principal objetivo encontrar uma solução para um determinado problema ou necessidade (Gronroos, 2009). Os serviços em saúde públicos e gratuitos são prestados através do Sistema Único de Saúde (SUS). Cabe a Secretaria de Saúde de cada município formular estratégias e gerir da melhor forma possível os serviços de saúde tendo sempre como figura principal o usuário.

Sabe-se que são muitos os problemas enfrentados na saúde pública, as Estratégias de Saúde da Família (ESF) são a porta de entrada do usuário para os serviços de saúde, é no ESF que o usuário é acolhido e recebe a assistência preventiva e espera que seu problema ou necessidade em saúde seja resolvido. (DIAS; RAMOS; COSTA 2010).

Tendo em vista as constantes reclamações dos usuários com os serviços de saúde prestados nas ESFs de Crissiumal, buscou-se identificar através de uma pesquisa o índice de satisfação dos usuários de Crissiumal com os serviços de saúde. ―A satisfação da necessidade é atingida quando o resultado do desempenho do produto ou serviço se iguala a expectativa do cliente ou a supera‖. (MACHLINE et al 2004, p.04).

Metodologia

A coleta de dados foi feita através de uma entrevista em profundidade com a atual Secretaria de Saúde, foi realizado também um grupo de foco com a participação de oito usuários das cinco ESFs do município, ESF I e II, ESF III e IV e ESF V. A principal fonte de coleta de dados para análise foi à aplicação de um questionário Survey, com questões abertas e fechadas que teve como objetivo medir o índice de satisfação dos usuários com os serviços de saúde.

Os questionários foram aplicados na cidade de Crissiumal para uma amostra de 232 usuários. A satisfação foi medida através de uma escala de 1 a 5, onde 1 – Totalmente Insatisfatório e 5 – Totalmente Satisfatório.

Para que os dados pudessem ser analisados principalmente os dados da pesquisa quantitativa fez se uso da tabulação, média, da regressão linear múltipla e distribuição de frequência. Foi feita a análise e interpretação e o seu confronto com a pesquisa qualitativa.

Resultados

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

Dos 232 usuários entrevistados, 77% são do sexo feminino, a maioria com idade entre 21 a 30 anos, em sua maioria casados e com renda familiar de até dois salários mínimos. 85% não possuem plano de saúde, e tem um grau de escolaridade em sua pequena maioria apenas o Ensino Fundamental Incompleto.

O serviço de saúde mais utilizado foi o Agente Comunitário de Saúde usado por cerca de 99,60% dos usuários, seguido pelo médico com 96,10%. Ao serem questionados quanto ao serviço de saúde mais importante novamente o médico foi o mais lembrado por 66% dos usuários. A consulta médica foi o último serviço de saúde mais utilizado 77%.

Os usuários avaliaram também as dimensões Atendimento na Recepção, Atendimento Enfermagem, Atendimento Médico, Atendimento Dentista, Atendimento Farmácia Básica, Atendimento Nutricionista, Atendimento Psicológico, Atendimento Assistente Social, Atendimento Agente Comunitário de Saúde, Regulação e Agendamento de Transporte e Organização e Conveniência. As dimensões foram avaliadas através da escala de satisfação.

Os resultados encontrados em praticamente todas as dimensões foram muito satisfatórios. O atendimento na Recepção foi satisfatório, com uma média geral de satisfação de 78%, o item mais satisfatório foi à cortesia e atenção dos funcionários. Para Da Silva; Naves e Vidal, 2008 é preciso centrar toda a atenção e respeito no paciente. O item mais importante nesta dimensão foi a recepção do usuário na chegada ao ESF. A recepção deve captar as necessidades trazidas pelos usuários através do acolhimento, criando vínculos e favorecendo a criação de um trabalho mais humanizado. (ALCALDE; PEDUZZI, 2006).

Na dimensão Atendimento da Enfermagem a variável mais importante foi a clareza das informações durante o atendimento que explicou 71,40% a satisfação. O índice geral de satisfação foi de 80% e o índice mais satisfatório foi a cortesia por parte dos funcionários 86% dos usuários estão muito ou totalmente satisfeitos. O item menos satisfatório foi a rapidez no atendimento 5% dos usuários estão totalmente ou muito insatisfeitos com essa variável.

A avaliação do Atendimento médico demonstra a importância do médico para o usuário bem como para sua unidade de atendimento. O grau geral de satisfação com o atendimento médico foi de 81%. 83% dos usuários estão muito ou totalmente satisfeitos com a cortesia e a clareza das informações prestadas pelo médico durante o atendimento. A variável mais importante para a satisfação foi também a clareza das informações, o item menos satisfatório no atendimento médico foi a rapidez no atendimento.

Na dimensão atendimento da Dentista, que é um serviço essencial se tratando de prevenção, o item mais importante na avaliação geral da satisfação, foi a disposição em ajudar o usuário. A dentista e seu auxiliar são responsáveis por realizar um importante trabalho de prevenção principalmente nas escolas, com crianças em idade escolar inicial. É feito todo um trabalho de escovação, prevenção, acompanhamento e tratamento. Os usuários estão muito satisfeitos com esse serviço, o índice geral de satisfação foi de 84%, um dos índices mais altos de satisfação.

O Atendimento na Farmácia Básica do município foi a dimensão que contém a variável menos satisfatório de toda a pesquisa que foi a disponibilidade de medicamentos com um índice de satisfação de apenas 55%. O item mais importante para a satisfação geral com esse serviço foi a atenção e o respeito dados pelos profissionais aos usuários. O item de maior satisfação foi também a atenção e o respeito, 76% dos usuários estão muito ou totalmente satisfeitos com esse serviço.

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

A avaliação com o atendimento da Nutricionista também foi muito satisfatório. Os usuários estão muito satisfeitos com a clareza das informações prestadas pela nutricionista 87%. O item menos satisfatório foi a cortesia e atenção da nutricionista 11% estão muito insatisfatórios ou totalmente insatisfatórios. O índice geral de satisfação foi de 81% e a variável de maior importância na avaliação geral da satisfação com este serviço foi também a clareza das informações prestadas pela profissional durante o atendimento.

A dimensão atendimento psicológico teve como variáveis independentes a cortesia, a disposição em ajudar e a clareza das informações. O item mais importante para a avaliação geral da satisfação foi a disposição em ajudar o usuário. A variável considerada mais satisfatória para os usuários foi a clareza das informações durante o atendimento 89% estão muito ou totalmente satisfatórios. O índice geral de satisfação foi de 85%.

Em relação a dimensão mais satisfatória da avaliação o Atendimento da Assistente Social foi o mais satisfatório mais de 85%. Ao serem questionados em relação ao índice geral de satisfação com esse serviço foi de 89%. A variável mais importante para a satisfação foi a disposição em ajudar o usuário.

O agente comunitário de saúde é o principal elo entre usuário e ESF. "Você, agente, é um personagem fundamental, pois é quem está mais próximo dos problemas que afetam a comunidade, é alguém que se destaca pela capacidade de se comunicar com as pessoas e pela liderança natural que exerce". (BRASIL, 2009, p.26). O índice geral de satisfação desse serviço foi de 82% sendo que a variável mais importante para a satisfação foi justamente a clareza e importância das informações prestadas para o usuário.

Na regulação e agendamento de transporte, que é o setor responsável por gerir as ações do ESF bem como encaminhar exames e consultas para estas complexidades, bem como gerenciar as filas de espera para essas especialidades. Este é o setor responsável por agendar o transporte gratuitamente para pacientes do SUS para os mais variados destinos. A variável mais importante para a satisfação nessa dimensão foi a rapidez no atendimento. O item mais satisfatório foi a disposição em ajudar o usuário onde 89% se disseram estar muito ou totalmente satisfeitos. O índice geral de satisfação foi de 84%.

A organização e a conveniência abordam aspectos relativos ao funcionamento do ESF e características das estratégias. O índice geral de satisfação foi de 81% foram analisados 15 itens sendo que destes os mais satisfatórios foram a Casa de Apoio em Ijuí 95%, o tamanho do ESF com 91% e o conforto e limpeza com mais de 90%.

Foram propostas ações de melhorias voltadas para ações preventivas e educação em saúde em cima de variáveis que causaram menos satisfação, Disponibilidade de medicamentos, tempo de espera na recepção e quantidade de fichas. Para a falta de medicamentos foi sugerida trabalhos de educação em relação ao uso correto e racional de medicamentos bem como uma compra antecipada dos medicamentos.

Para o tempo de espera sugere-se que seja implantada a sala de espera, onde os profissionais irão desenvolver atividades educativas e de prevenção com os usuários enquanto estes aguardam atendimento. Para a quantidade de fichas é preciso aumentar sim a quantidade de fichas, mas é preciso também que o médico cumpra seus horários junto ao ESF.

Conclusão

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

O objetivo desta pesquisa foi identificar o índice de satisfação dos usuários. Portanto conclui-se que sim os usuários estão muito satisfeitos com esses serviços de saúde. É relevante centrar as ações do ESF no usuário, reforçando o acolhimento e criando laços de confiança com o mesmo. É importante que se considere sempre as necessidades e características de cada indivíduo e que faça um atendimento mais humanizado.

Os usuários revelaram que consideram muito a forma como são tratados pelos profissionais. Em sua avaliação deram total importância ao respeito recebido, cortesia e atenção. O usuário não quer só ir a unidade de saúde para tratar-se da sua doença, ele vê o ESF e seus profissionais com um sentimento de vínculo de família, de amizade.

Importante reconhecer esse sentimento e voltar o olhar do profissional ainda mais para essa necessidade afetiva do usuário. Não se pode menosprezar o usuário sem antes procurar entender o que o trouxe até ali. Portanto, é preciso voltar ainda mais as ações do ESF para um cuidado ainda mais humanizado ao usuário. A humanidade é uma das virtudes do ser humano e esta em evidência na hora de realizar o cuidado. O cuidado se dá pelos sentimentos bons que são expressos e transmitidos no ato de cuidar. (BRETAS; CORBANI; MATHEUS, 2011).

Palavras-chave: serviços, serviços de saúde, satisfação e usuário.

Referências Bibliográficas

ALCALDE, A. L. S.; PEDUZZI, M. Recepção de usuários em serviço de saúde de atenção básica: análise do atendimento realizado pelos trabalhadores de enfermagem de nível médio. Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq (Edital Universal 2006, processo 475843/2006-1).

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. O trabalho do agente comunitário de saúde / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2009. 84 p: il. – (Série F. Comunicação e Educação em Saúde).

DIAS, V. ORLENE; RAMOS, H. LAIS; COSTA, M. SIMONE. Avaliação da Qualidade dos Serviços de Saúde na Perspectiva da Satisfação dos Usuários. Revista Pró-univer SUS, Vassouras, v. 1, n. 1, p. 11-26, jul./dez., 2010.

CHORNY, H.A.; KUSCHNIR, C.R.; LIRA E LIMA, M. A. Gestão dos Sistemas e Serviços de Saúde. 2ª edição. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; (Brasília): CAPES: UAB, 2012.

GRONROOS, CHRISTIAN. Marketing Gerenciamento e Serviços. Rio de Janeiro: Elsevier, 3ª edição, 2009.

MACHELINE et al. Gestão de marketing. 1ª edição. São Paulo: Saraiva 2004

CORBANI, S. M. NILZA; BRÊTAS, P. C. ANA; MATHEUS, C. C. MARIA. Humanização do cuidado de enfermagem: o que é isso?. Rev. Bras. Enferm. Brasília 2009 maio-jun; 62(3): 349-54.