



## AValiação DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO DE UM HOSPITAL PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE PACATUBA-CE

Christina Costa de Oliveira<sup>1</sup>

Giovania da Silva Ferrer<sup>2</sup>

Samira Valentim Gama Lira<sup>3</sup>

Geisy Lanne Muniz Luna<sup>4</sup>

Luiza Jane Eyre de Souza Vieira<sup>5</sup>

**INTRODUÇÃO:** Um serviço de saúde para garantir um atendimento de qualidade, deve proporcionar uma comunicação eficiente, pois a equipe de saúde deve trabalhar de forma que possa compreender o vocabulário comumente utilizado por seus usuários; atentar aos conhecimentos, crenças, atitudes, valores, emoções e motivações componentes importantes para a percepção dos indivíduos.

O sujeito adquiriu um lugar social, político e simbólico relevante, na avaliação dos sistemas e serviços de saúde, seja ele no papel de paciente, usuário, consumidor ou cliente<sup>1</sup>

A satisfação envolve algumas dimensões ligadas aos aspectos dos serviços, tais como acesso, qualidade, estrutura física e organizacional, aspectos inerentes à relação médico-paciente.<sup>2</sup>

Portanto é de fundamental importância conhecer como está a satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pelo hospital, se está sendo transmitido com qualidade, para que assim se possam identificar os possíveis erros e elaborar estratégias para modificar as questões onde não estão sendo atendidas as necessidades desse indivíduo.

**OBJETIVO:** Avaliar a satisfação dos usuários com a qualidade de atendimento de um Hospital Público do Município de Pacatuba – CE.

**DESCRIÇÃO METODOLÓGICA:** Utilizou-se a abordagem quantitativa com o tipo de estudo seccional ou transversal sendo realizado em dezembro de 2011. Os participantes foram os usuários de um hospital público do município de Pacatuba no Estado do Ceará. Os critérios de inclusão foram o usuário ser maior de 18 anos e concordar em participar da pesquisa e ser admitido no hospital. Os critérios de exclusão foram os usuários que não concordarem em participar da pesquisa e possuir idade menor que 18 anos.

Após o cálculo da amostra obtivemos 350, onde no setor de atendimento ambulatorial, a pesquisadora utilizou de uma garrafa para rodá-la indicando o caminho para coletar os dados. Na coleta de dados foi aplicado um questionário abordando as características sociodemográfico, acesso ao hospital e satisfação do usuário. Utilizou-se como referência para serviço de qualidade o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar e a Política Nacional de Humanização.

Na análise dos dados foi realizada a descrição e aplicado o teste Qui-quadrado de Pearson com significância de 95%, odds ratios e os respectivos intervalos de confiança. Todos os preceitos éticos foram respeitados.

**RESULTADOS:** Os resultados evidenciaram em relação as características sociodemográfico no que diz respeito ao tempo de estudo 78,6% dos usuários possuíam menos ou igual à oito anos de estudo; a religião que predominou entre os entrevistados foi à católica com 78,0%; os usuários que procuravam o serviço hospitalar, 16,3% eram estudantes, a maior parte dos usuários da instituição, 56,3%, tem procedência da região metropolitana de Fortaleza. Os hospitais da rede pública de saúde, priorizam o atendimento aos pacientes das classes sociais menos favorecidas, que não têm acesso a hospitais particulares ou a planos de saúde, o que demonstra a importância social dessas instituições<sup>3</sup>. Nesse estudo 72,6% dos usuários possuíam renda familiar entre 1 a 3 salários mínimos.

Dos entrevistados 31,7% solicita aos serviços de ambulância no entanto a principal forma de chegar ao hospital foi por conta própria (75,4%), o que pode prejudicar o estado de saúde.

A dor destacou-se como a principal queixa (44,6%). Todos os serviços prestados pelos profissionais de saúde e pela instituição possuíam associação direta com a satisfação do usuário, tendo alguns influência maior ou menor. Conclui-se que é necessário a instituição hospitalar rever e investir em seus atendimentos, visando principalmente as queixas dos usuários.

Verifica-se ainda que o atendimento feito pelos profissionais e a privacidade no atendimento aumentou cerca de 13,4% e 11,3% respectivamente, as chances de obter uma maior satisfação do usuário com o serviço. A disponibilidade do profissional para o atendimento também foi um fator colaborativo para esse aumento na satisfação dos usuários em 12,0% dos entrevistados. A busca pela qualidade no atendimento dos serviços de saúde é uma das metas do SUS<sup>4</sup>, e para se atingi-las são necessárias constantes avaliações de como anda sendo o serviço oferecido.

Nesse estudo, o atendimento do profissional e sua disponibilidade aumentaram em 13,4 (IC: 4,7 – 37,7) e 12,0 (IC: 4,7 – 30,8) as chances da satisfação do usuário, além de possuir associação direta.

Um dos fatores primordiais para a satisfação do usuário com o serviço é o tempo de espera, onde pode estar correlacionado com o tempo para realizar procedimentos internos ou o tempo pelo atendimento. Neste estudo o tempo de espera possuiu associação direta com a satisfação do usuário e aumentou a chance dessa satisfação.<sup>5</sup>

Sabemos das dificuldades existentes na atualidade brasileira na área da saúde, mas mesmo assim, os serviços e profissionais na visão dos usuários do sistema público estão contemplando os requisitos essenciais para a satisfação no atendimento.

**CONCLUSÃO:** Conclui-se que diversos fatores possuíam associação direta com a satisfação do usuário, como o atendimento do profissional, direito à informação, tempo de espera, disponibilidade do profissional, privacidade no atendimento, confiança no profissional, possibilidade de fazer reclamações, expor as queixas e receber os cuidados e quantidade de profissionais. E alguns possuíam maior probabilidade de aumentar a satisfação do usuário.

Além disso, 92,9% dos usuários estão satisfeitos com o atendimento oferecido pela instituição hospitalar. Isso deve estar associado ao gestor hospitalar, a estrutura física e aos profissionais. Na presente pesquisa, a instituição pode analisar os pontos que devem ser melhorados e estudar uma forma de fazê-lo. Recomenda-se que as instituições públicas analisem seu atendimento para que possam prestar uma assistência humanizada, centrada no cuidado e respeito ao usuário.

**IMPLICAÇÕES PARA ENFERMAGEM:** Devido a equipe de enfermagem ser um dos profissionais que está em contato direto com o usuário é necessário identificar a qualidade e desse atendimento para que assim os mesmos prestem uma assistência adequada, possibilitando um atendimento humanizado.

**Descritores:** Qualidade de assistência a saúde, serviços de saúde, saúde pública  
**Área Temática:** Saúde e Qualidade de Vida

## REFERÊNCIAS:

1-) Vaitsman J, Andrade GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciênc Saúde Coletiva**, 2005; 10(3): 599-613.

2-) Esperidião M, Trad L. Avaliação de satisfação de usuários. **Ciênc Saúde Coletiva**, 2005; 10, Supl: 303-312.

3-) -) Braga MB Jr, Chagas NFA, Porto MA, et al. Epidemiologia e grau de satisfação do paciente vítima de trauma músculo-esquelético atendido em hospital de emergência da rede pública brasileira. **Acta Orto Bras**, 2005; 13(3): 137-140.

4-)BRASIL. **Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar**. Brasília: Ministério da Saúde, 2001

5-) Mendes ACG, Júnior JLCAA, Furtado BMAS, et al. Avaliação da Satisfação dos Usuários com Qualidade do Atendimento nas Grandes Emergências do Recife, Pernambuco, Brasil. **Rev Bras Saúde Matern Infant**, 2009; 9 (2): 157-165.