

Satisfação dos usuários da Unidade de Saúde Jardim Itu do Serviço de Saúde Comunitária do Grupo Hospitalar Conceição

Stümer PL, Frank T, Vidal TB, Roman R, Scalco DL, Castro RCL

Grupo Hospitalar Conceição

Introdução: A satisfação do usuário é um importante desfecho em saúde e item relevante no processo de avaliação e planejamento de Serviços de Saúde. No Serviço de Saúde Comunitária do Grupo Hospitalar Conceição (SSC/GHC), do qual a Unidade de Saúde Jardim Itu (USJI) faz parte, a avaliação de qualidade assistencial é realizada com base em resultados de indicadores de saúde, como cobertura vacinal e índice de Kessner, não sendo utilizado, de forma sistemática, indicador ou instrumento que considere o ponto de vista do usuário. A incorporação do usuário na avaliação tem sido valorizada, não apenas por constituir-se em um indicador sensível da qualidade do serviço prestado, mas por estar potencialmente relacionada à maior adequação no uso do serviço. **Objetivos:** Identificar o grau de satisfação dos usuários da USJI com o acesso, a longitudinalidade, a relação médico-pessoa e a integralidade dos serviços oferecidos. **Métodos:** Trata-se de estudo transversal com usuários da USJI. Os usuários maiores de 18 anos, que realizaram consulta médica no período do estudo (novembro de 2008) e no período entre 3 e 12 meses antecedentes, foram amostrados aleatoriamente a partir da lista de consultas médicas semanais, acessada por meio do Sistema de Informação do SSC/GHC. Foram excluídos os usuários com incapacidade física ou mental para responder o questionário, os moradores fora da área adscrita à Unidade e os que receberam atendimento domiciliar ou para renovação de receita. As entrevistas foram realizadas no domicílio dos usuários selecionados. Foram coletadas informações acerca de dados sociodemográficos, da presença ou não de doença crônica e de médico de referência. A satisfação foi medida por meio de questionário, validado no Brasil, composto de questões referentes à última consulta médica e de respostas em escala Likert, utilizando-se cartão de cinco faces, da maior, "A", à menor, "E", satisfação. As respostas foram categorizadas em "satisfeito", para quem respondeu as faces "A" ou "B", e "insatisfeito", para quem respondeu qualquer uma das três outras faces. Para as análises descritivas, foi utilizado o software Epi-Info. **Resultados:** No período do estudo, foram selecionados 78 usuários. Destes, 8 (10,2%) foram excluídos e 35 (44,9%) não foram encontrados. A média de idade foi de 61,9 anos, 80,0% referiram ser portadores de alguma doença crônica e 57,1% possuíam médico de referência. A satisfação geral com o posto de saúde foi de 80,0% e com a oferta de serviços, 82,9%. O agendamento foi a principal forma de marcação das consultas (54,0%). A satisfação geral da consulta médica foi de 97,1%. As maiores proporções de satisfeitos foram encontradas em itens relacionados a consulta médica: atenção do médico às queixas (94,3%), compreensão do médico (94,3%), confiança no médico (94,3%), confiança na receita (91,4%), duração da consulta (91,4%), explicações sobre o problema (91,4%), explicações sobre o prognóstico (94,3%) e exame médico (96,0%). A percepção da duração da consulta foi elevada (média de 24 minutos), assim como a porcentagem de consultas em que o médico examinou o paciente (77,1%). Os três itens com menor satisfação foram a forma de agendamento (65,7%), o tempo na sala de espera (60,0%) e a satisfação com o próprio estado de saúde atual (45,7%). **Conclusão:** O estudo de satisfação reconhece quais áreas o usuário identifica como aquelas que merecem atenção especial. No caso da Unidade Jardim Itu, o acesso e o tempo na sala de espera, por exemplo, devem ser reavaliados pela equipe, buscando-se qualificar ainda mais o serviço.

Satisfaction of the Jardim Itu health unit users of the community health service from the Conceição Hospital Group

Stümer PL, Frank T, Vidal TB, Roman R, Scalco DL, Castro RCL

Conceição Hospital Group

Introduction: The users' satisfaction is an important closer in health and a relevant item in the evaluation and planning process of health services. In the Community Health Service of the Conceição Hospital Group (SSC/GHC), which Jardim Itu Health is a part of, the quality evaluation is based on the health indicators results, such as vaccination coverage and Kessner index. Users' point of view is not used as an instrument or indicator systematically. The incorporation of the user in the evaluation process has been valued, not only for composing a sensitive indicator of the quality of the service but also because it is potentially related to a better appropriateness in the use of the service. **Objectives:** To identify the degree of satisfaction of the USJI users including access, longitudinality, the relationship between doctor-person and the integrality of the services offered. **Methods:** This is a cross-sectional study, with USJI users. The users older than 18 years old, who underwent medical examination during the period of the study (November 2008) and in the period between 3 and 12 months prior, were randomly sampled from the list of weekly medical consultations, accessed through the Information System of SSC/GHC. The users with physical or mental incapacity to answer the questionnaire, residents outside the area ascribed to the Unit and those receiving home care or for renewal of prescription were excluded. The interviews were conducted in the homes of selected users. Information was collected regarding socio-demographic data, the presence or absence of chronic disease and medical reference. Satisfaction was measured through a questionnaire, validated in Brazil, consisting of questions regarding the last medical consultation and responses on a Likert scale, using a five-level Likert item, the larger, "A", to the lowest, "E", satisfaction. The responses were categorized as "satisfied" (who answered the faces "A" or "B") and "dissatisfied" (who answered any of the other three sides). For the descriptive analysis, the Epi-Info software was used. **Results:** During the study period, 78 users were selected. Of these, 8 (10.2%) were excluded and 35 (44.9%) were not found. The average age was 61.9 years, 80.0% reported suffering from a chronic disease and 57.1% had a reference doctor. Overall satisfaction with the health clinic was 80.0% and with the provision of services, 82.9%. Scheduling was the main way to set an appointment (54.0%). The overall satisfaction of the medical consultation was 97.1%. The highest rates of satisfaction were found on items related to medical consultation: doctor's attention to the complaints (94.3%), understanding of the doctor (94.3%), trust in the doctor (94.3%), trust in prescription (91.4%), duration of consultation (91.4%), explanations about the problems (91.4%), explanations about the prognosis (94.3%) and medical examination (96.0%). The perceived length of consultation was high (average of 24 minutes) as well as the percentage of consultations in which the doctor examined the patient (77.1%). The three items with less satisfaction were the way of scheduling (65.7%), the time in the waiting room (60.0%) and satisfaction with their own current health status (45.7%). **Conclusion:** The study of satisfaction recognizes what areas the user identifies as those that deserve special attention. In the case of the Jardim Itu Unit, access and time in the waiting room, for example, should be reevaluated by the team, aiming to further qualify the service.

Satisfacción de los usuarios de la Unidad de Salud Jardim Itu del Servicio de Salud Comunitaria del Grupo Hospitalar Conceição

Stümer PL, Frank T, Vidal TB, Roman R, Scalco DL, Castro RCL

Grupo Hospitalar Conceição

Introducción: La satisfacción del usuario es un importante desfecho en salud y ítem relevante en proceso de evaluación y planeamiento de servicios de salud. En el Servicio de Salud Comunitario del Grupo Hospitalar Conceição (SSC/GHC), de la cual la Unidad de Salud Jardim Itu (USJI) hace parte, la evaluación de calidad asistencial se basa en resultados de los indicadores de salud, como cobertura vacunal e índices de Kessner, no siendo utilizado, de manera sistemática, indicador o instrumento que considere el punto de vista del usuario. La incorporación del usuario en la evaluación ha sido valorizada, no apenas por constituirse en un indicador sensible de calidad del servicio prestado, pero por estar potencialmente relacionada a la mayor adecuación en el uso del servicio. **Objetivo:** Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la USJI con el acceso, la longitudinalidad, la relación médico/persona y la integralidad de los servicios ofrecidos. **Métodos:** Estudio transversal con usuarios de la USJI. Usuarios mayores de 18 años que han realizado consulta médica en el período del estudio (noviembre de 2008) y en el período entre tres y doce meses antecedentes. Fueron amostrados aleatoriamente desde la lista de consultas médicas semanales, acceso desde el Sistema de información del SSC/GHC. Fueron excluidos los usuarios con incapacidad física o mental para contestar al cuestionario, los moradores fuera del área de la Unidad y los que recibieron atendimento domiciliar o para renovación de la receta. Las entrevistas fueron realizadas en el domicilio de los usuarios seleccionados. Fueron colectados informaciones sobre datos socio demográficos, de la presencia o no de enfermedades crónicas y de médico de referencia. La satisfacción fue medida por medio del cuestionario, validado en Brasil, compuesto de cuestiones relativas a la última consulta médica y de respuestas en escala Likert, utilizando tarjetas de cinco opciones, de la mayor, "A", a menor, "E", satisfacción. Las respuestas fueron categorizadas en "satisfecho", a quien contestó las opciones "A" o "B", y "insatisfecho", a quien contestó cualquier una de las tres otras opciones. Para los análisis descriptivos fue utilizado el software Epi-Info. **Resultados:** en el período del estudio fueron seleccionados 78 usuarios. De estos, 8 (10,2%) fueron excluidos e 35 (44,9%) no fueron encontrados. La media de edad fue de 61,9 años. El 80,0% refirieron tener alguna enfermedad crónica y el 57,1% poseían médico de referencia. La satisfacción general con la unidad de salud fue del 80,0% y con la oferta de servicios, 82,9%. El agendamento fue la principal forma de marcação de consultas (54,0%). La satisfacción general de la consulta médica fue del 97,1%. Las mayores proporciones de satisfechos fueron encontradas en ítems relacionados a consulta médica: atención del médico a las quejas (94,3%), comprensión del médico (94,3%), confianza en el médico (94,3%), confianza en la receta (91,4%), tiempo de la consulta (91,4%), explicaciones sobre el problema (91,4%), explicaciones sobre el pronóstico (94,3%) y examen médico (96,0%). La percepción del tiempo de la consulta fue elevada (media de 24 minutos), así como el porcentaje de consultas en que el médico examinó el paciente (77,1%). Los tres ítems con menor satisfacción fueron la forma de agendamento (65,7%), el tiempo en la sala de espera (60,0%) y la satisfacción con el propio estado de salud actual (45,7%). **Conclusión:** El estudio de satisfacción reconoce cuales áreas el usuario identifica como aquellas que merecen especial atención. En el caso de la Unidad Jardim Itu, el acceso y el tiempo en la sala de espera, por ejemplo, deben ser reevaluados por la equipe, buscando cualificar todavía más el servicio.