

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS EM UM AMBULATÓRIO DE NUTRIÇÃO CLÍNICA.

Luana Garcia¹

Rodrigo Martins da Silva²

Karina Sanches Machado Dalmeida³

Resumo:

O objetivo deste estudo foi avaliar a satisfação dos usuários atendidos no ambulatório vinculado ao curso de Nutrição da UNIPAMPA campus Itaqui. A coleta de dados ocorreu no período de maio a setembro de 2017. A amostra foi constituída por usuários do serviço do Ambulatório de Nutrição vinculado ao Curso de Nutrição da UNIPAMPA campus Itaqui. Adotaram-se como critérios de inclusão no estudo os pacientes maiores de 18 anos, que aceitaram participar da pesquisa mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). O instrumento de coleta de dados constituiu-se de duas partes, sendo a primeira composta pela identificação das características sociodemográficas (sexo, idade, cor, estado civil, escolaridade e renda familiar) e a segunda, contemplando 9 questões com atributos sobre a satisfação com o ambulatório relativo à agilidade no atendimento, equipe e atendimento nutricional. As respostas foram dispostas em Escala de Likert de quatro níveis: "Bom", "Regular", "Ruim" e "Não sabe/Não respondeu". A abordagem ao usuário foi realizada após a conclusão do atendimento nutricional. Os dados coletados, foram tabulados com o auxílio do programa Microsoft Office Excel, versão 2010. Variáveis contínuas com distribuição normal foram expressas como média $\pm$ DP e variáveis categóricas foram expressas como número e percentual. Os dados foram analisados no programa estatístico SPSS 20.0 (SPSS, Chicago). Foram entrevistados 45 indivíduos em acompanhamento nutricional com prevalência de 95,6% (n=43) para o sexo feminino, com média de idade de 44 $\pm$ 13,5 anos, sendo 66,7% (n=30) de cor branca, com grau de instrução ensino médio 33,33% (n=15), com renda familiar entre 1 e 2 salários mínimos 46,7% (n=21) e 53,3% (n=24) relataram ser casados. Em relação a forma como foram encaminhados ao ambulatório para acompanhamento nutricional, 62,2% (n=28) relataram ser por iniciativa própria, seguido de encaminhamento por um profissional de saúde 22,2% (n=10). O tempo de espera para marcar o atendimento nutricional foi de até 15 dias para 57,8% (n=26) dos entrevistados. As perguntas que apresentaram os menores índices de satisfação dos usuários estavam relacionadas ao tempo de espera para receber o atendimento, que variou entre 30 minutos 75,6% (n=75,6) a 1 hora 13,3%(n=6), sendo considerado como "Bom" por 73,3% (n=33) dos usuários seguido de 24,4% (n=11) que consideram o tempo de espera "Ruim". Verifica-se que o percentual de satisfação dos usuários referente à equipe do ambulatório foi muito satisfatório,

sendo que o atendimento, explicações e orientações dadas pela equipe foram classificadas como "Bom" por 100% (n=45) dos usuários do serviço. Através deste estudo observou-se elevados índices de satisfação referentes ao serviço do ambulatório, influenciando diretamente na adesão do usuário ao tratamento proposto. Além disso, o serviço prestado pelo Projeto do Ambulatório de Nutrição contribui para as ações de saúde destinadas à população local em que a universidade está inserida e estreitam as relações dos acadêmicos e futuros profissionais com esta comunidade.

Palavras-chave: Pacientes ambulatoriais; Satisfação do usuário; Qualidade da assistência a saúde

Modalidade de Participação: Iniciação Científica

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS EM UM AMBULATÓRIO DE NUTRIÇÃO CLÍNICA.

¹ Aluno de graduação. lluannagarcia@yahoo.com.br. Autor principal

² Técnico Administrativo em Educação. rod.martinss@gmail.com. Co-autor

³ Docente. karinasmdalmeida@gmail.com. Orientador



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS EM UM AMBULATÓRIO DE NUTRIÇÃO CLÍNICA.

1. INTRODUÇÃO

A avaliação dos serviços de saúde segundo a percepção dos usuários tem sido utilizada como indicador de qualidade para medir o desempenho do serviço prestado (ARRUDA, 2017).

A expectativa é o desejo ou necessidade dos usuários em relação ao serviço, e está relacionada à percepção sobre o atendimento oferecido e pode gerar satisfação ou insatisfação, influenciando na avaliação do usuário sobre a qualidade do serviço e pode contribuir na adesão ao tratamento (SILVA et al, 2017).

Neste sentido, instrumentos que avaliem o grau de satisfação em relação ao serviço de saúde prestado podem fornecer subsídios para melhorar a qualidade do serviço (COLOÇO et al, 2009). Proposto pelo Ministério da Saúde, o Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS) possui um conjunto de instrumentos avaliativos, sendo uma das ferramentas um questionário dirigido aos usuários, que avalia basicamente a satisfação do usuário para com a assistência recebida no serviço de saúde (BRASIL, 2015).

No projeto de extensão “Ambulatório de Nutrição da UNIPAMPA” da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), campus Itaqui, os usuários são atendidos de forma gratuita, sendo traçadas estratégias nutricionais de acordo com o perfil de cada indivíduo, considerando-se suas necessidades, com o objetivo de satisfazer as expectativas acerca do atendimento e garantir uma assistência individualizada. Nesse contexto, é necessário avaliar o grau de satisfação dos usuários atendidos no ambulatório, já que este reflete a eficácia e a qualidade da assistência prestada.

Desta forma, o objetivo deste estudo foi avaliar a satisfação dos usuários atendidos no ambulatório vinculado ao curso de Nutrição da UNIPAMPA campus Itaqui.

2. METODOLOGIA

A coleta de dados ocorreu no período de maio a setembro de 2017. A amostra foi constituída pelos usuários do serviço do Ambulatório de Nutrição vinculado ao Curso de Nutrição da UNIPAMPA campus Itaqui. Adotaram-se como critérios de inclusão no estudo os pacientes maiores de 18 anos, que aceitaram participar da pesquisa após a exposição dos objetivos e mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

O instrumento de coleta de dados constituiu-se de duas partes, sendo a primeira composta pela identificação das características sociodemográficas (sexo, idade, cor, estado civil, escolaridade e renda familiar) e a segunda, contemplando os atributos sobre a satisfação com o ambulatório de nutrição relativo à agilidade no atendimento, equipe e atendimento nutricional.

A avaliação do serviço foi realizada por meio de um questionário de avaliação da satisfação dos usuários fundamentado no Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS). Algumas questões foram adaptadas e outras acrescentadas para englobar aspectos relevantes à investigação, considerando a proposta de assistência do ambulatório.

Trata-se de questionário estruturado, composto por nove questões sobre a satisfação com o serviço de saúde relativas à agilidade no atendimento, equipe e dados gerais, com respostas dispostas em Escala de *Likert* de quatro níveis: “Bom”, “Regular”, “Ruim” e “Não sabe/Não respondeu”. A abordagem ao usuário foi realizada após a conclusão do atendimento nutricional.

Os dados coletados, resultantes da aplicação do questionário de satisfação, foram tabulados com o auxílio do programa Microsoft Office Excel, versão 2010. Variáveis contínuas com distribuição normal foram expressas como média $\pm$ DP e variáveis categóricas foram expressas como número e percentual. Os dados foram analisados no programa estatístico SPSS 20.0 (SPSS, Chicago).

3. RESULTADOS e DISCUSSÃO

Foram entrevistados 45 indivíduos em acompanhamento nutricional no ambulatório de Nutrição. Observou-se uma prevalência de 95,6% (n=43) para o sexo feminino, com média de idade de $44 \pm 13,5$ anos, sendo 66,7% (n=30) de cor branca. Em estudo realizado por Oliveira et al. (2014) avaliando o perfil de pacientes atendidos em uma clínica de nutrição foi observado que a maioria dos pacientes em acompanhamento nutricional também pertencia ao gênero feminino 77,78% (n=77), assim como outros estudos que avaliaram a percepção dos usuários em relação a serviços de saúde (RICCI et al. 2011; SANTOS et al. 2012). De acordo com Silva et al. (2017) essa diferença em relação a procura pelos serviços deve-se ao fato de que a mulher valoriza mais o cuidado com a própria saúde em relação ao homem.

Quanto ao grau de instrução 33,33% (n=15) concluíram o ensino médio, com renda familiar entre 1 e 2 salários mínimos 46,7% (n=21) e 53,3% (n=24) relataram ser casados. RICCI et al. (2011) observou que entre os usuários atendidos em um hospital-escola 56,2% (n=58) eram de escolaridade básica e 44,5% (n=61) possuíam renda familiar entre 1-2 salários mínimos, resultados estes semelhantes ao presente estudo. Em relação a forma como foram encaminhados ao ambulatório para acompanhamento nutricional, 62,2% (n=28) relataram ser por iniciativa própria, seguido de encaminhamento por um profissional de saúde 22,2% (n=10), estes dados demonstram que a qualidade do serviço oferecido no ambulatório de nutrição faz com o que a procura pelo serviço parta do próprio usuário, sem a necessidade de encaminhamento prévio.

A caracterização da satisfação dos usuários em relação ao serviço do ambulatório está apresentada na Tabela 1. Observou-se que o tempo de espera para marcar o atendimento nutricional foi de até 15 dias para 57,8% (n=26) dos entrevistados. Considera-se este um período de espera adequado tendo em vista a elevada demanda por atendimento.

Tabela 1. Caracterização da satisfação dos usuários atendidos no ambulatório de Nutrição.

	Frequência (n)	Percentual (%)
Tempo de espera para marcar o atendimento		
Até 15 dias	26	57,8
Entre 16 a 30 dias	10	22,2
> 30 dias	9	20,0

Satisfação do tempo de espera para marcar o atendimento

Bom	38	84,4
Regular	6	13,3
Ruim	1	2,2
Tempo de espera para ser atendido		
Até 30 minutos	34	75,6
Até 1 hora	6	13,3
Até 2 horas	5	11,1
Satisfação com o tempo de espera para ser atendido		
Bom	33	73,3
Regular	11	24,4
Ruim	1	2,2
Atendimento da equipe		
Bom	45	100
Regular	0	0
Ruim	0	0
Segurança/Confiança na equipe no atendimento		
Sim	44	97,8
Não	1	2,2
Não Sabe	0	0
Orientações nutricionais /esclarecimentos		
Bom	45	100
Regular	0	0
Ruim	0	0
Avaliação geral do Ambulatório		
Bom	44	97,8
Regular	1	2,2
Ruim	0	0

Dentre as perguntas avaliadas as que apresentaram os menores índices de satisfação dos usuários estavam relacionadas ao tempo de espera para receber o atendimento, que variou entre 30 minutos 75,6% (n=34) a 1 hora 13,3%(n=6), sendo considerado como “Bom” por 73,3% (n=33) dos usuários seguido de 24,4% (n=11) que consideram o tempo de espera “Ruim”.

O resultado do presente estudo foi semelhante ao encontrado por Ricci et al. (2011) que ao avaliar a satisfação dos usuários do SUS com o serviço oferecido por um hospital-escola observou que 77% dos usuários estavam satisfeitos com o tempo de espera.

É importante ressaltar que os atendimentos do ambulatório são realizados mediante ordem de chegada dos pacientes, e o tempo médio de cada atendimento varia de 30 minutos (paciente em acompanhamento nutricional) a 60 minutos (primeiro atendimento), sendo inevitável que alguns pacientes tenham que aguardar por um período de tempo para serem atendidos.

Verifica-se que o percentual de satisfação dos usuários referente à equipe do ambulatório foi muito satisfatório, sendo que o atendimento, explicações e orientações dadas pela equipe foram classificadas como “Bom” por 100% (n=45) dos usuários do serviço. Esta pesquisa também corrobora com o trabalho de Lacava et al. (2012) que ao avaliar satisfação dos usuários de um serviço de nutrição observou que 97% (n=41) dos usuários manifestaram estar satisfeitos com o serviço oferecido.

De acordo com Silva et al. (2017) a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços de saúde tem alcançado um papel muito importante para realização de melhorias nos serviços. Incluí-lo neste processo confere reconhecimento e um atendimento humanizado.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto é possível observar elevados índices de satisfação referentes ao serviço do ambulatório, isso implica diretamente na adesão do usuário ao tratamento proposto. Além disso, a avaliação da qualidade do atendimento oferecido e a satisfação dos pacientes permitiu a identificação de deficiências no ambulatório, como o tempo de espera para o atendimento, fornecendo subsídios para adequação das atividades realizadas.

O serviço prestado pelo Projeto do Ambulatório de Nutrição contribui para as ações de saúde destinadas à população local em que a universidade está inserida e estreitam as relações dos acadêmicos e futuros profissionais com esta comunidade, a fim de formar cidadãos com uma visão mais humanista e comunitária.

5. REFERÊNCIAS

ARRUDA, N. L. O. Análise da percepção do paciente com a segurança no atendimento em unidade de urgência e emergência. 123f. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva), Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas. Pnass: Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva. – Brasília: Ministério da Saúde, 2015.

COLOÇO, R. B.; HOLANDA, L. B.; PORTERO-MCLELLAN, K. C. Determinantes do grau de satisfação de pacientes internados referente a refeições oferecidas em um hospital universitário. Rev. Ciênc. Méd. v.18, n. 3, p. 121-130, 2009.

LACAVA, A. L. Avaliação da satisfação dos usuários do serviço de nutrição do serviço especializado em engenharia de segurança e medicina do trabalho da prefeitura municipal de cachoeirinha. 49f. 2012. Monografia (ESPECIALIZAÇÃO DE GESTÃO MUNICIPAL EM SAÚDE), Universidade do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

OLIVEIRA, T. R. P. R.; PEREIRA, C. G. Perfil de Pacientes que Procuram a Clínica de Nutrição da PUC MINAS e Satisfação quanto ao Atendimento Percurso Acadêmico, Belo Horizonte, v. 4, n. 8, 2014.

RICCI, N. A.; WANDERLEY, F. S.; OLIVEIRA, M. S; REBELATTO, J. R. 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.

SANTOS, E. B. N.; PINHO, L. R.; PEREIRA, O. A. V.; COELHO, E. J. B. Perfil socioeconômico e o estado nutricional de adultos atendidos no laboratório de avaliação nutricional de um centro universitário. *Nutrir Gerais* v. 6, n. 10, p. 883-899, 2012.

SILVA, M. P. C.; DUARTE, J. M. G.; COSTA, N. S.; TIRONES, A. S.D.; SIMÕES, A. L. A. Avaliação da satisfação de usuários cirúrgicos de hospitais de ensino: análise da tangibilidade. *Cogitare Enferm*. v. 22, n. 2, 2017.