
EDITORIAL

SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS COM A ASSISTÊNCIA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E SEUS MÚLTIPLOS DETERMINANTES

A satisfação do usuário vem se tornando uma das principais ferramentas para medir a qualidade da assistência, pois proporciona informações sobre o êxito do provedor em alcançar os valores e expectativas idealizados pelos usuários. No que tange à avaliação dos serviços de saúde, os estudos de satisfação têm sido largamente utilizados, pois, possibilitam verificar o cumprimento dos objetivos propostos e desfechos pretendidos e de que modo esses serviços estão sendo recebidos e percebidos pelos usuários. Assim, ao longo dos últimos anos, a satisfação do usuário dos serviços públicos de saúde ganhou reconhecimento difuso como uma medida de qualidade em muitos serviços do setor público.

No âmbito da Atenção Primária à saúde, tem sido demonstrado interesse ainda mais expressivo acerca dessa temática, resultado dos vários benefícios que a satisfação com o serviço imprime na saúde, no manejo das doenças e na prevenção de complicações⁽¹⁾. Usuários satisfeitos têm melhor adesão aos serviços de saúde e às recomendações e planos terapêuticos, o que contribui para sua saúde física e mental, e melhora também sua qualidade de vida. Essa relação entre satisfação e a efetividade do cuidado parece ser um forte argumento para convencer gestores, profissionais e pesquisadores sobre a importância de conhecer a satisfação dos usuários, de modo a adaptar a oferta e corrigir hiatos dos serviços.

Há, contudo, que se enfatizar que o termo satisfação possui conceito vago, relativo e influenciado por diversos aspectos, tais como as expectativas e percepções dos usuários em relação aos serviços recebidos, bem como o tipo de relação que desenvolvem junto ao profissional de saúde que o assiste. Assim, pode-se inferir que, muitas vezes, o que se mede nesse tipo de avaliação não é exatamente a satisfação, mas a percepção e a expectativa prévia dos usuários. Deste modo, para conhecer sua satisfação, e utilizá-la como termômetro medidor da qualidade da assistência prestada, deve-se considerar a priori os aspectos que a determinam.

Entre os aspectos determinantes na satisfação do usuário da APS estão a disponibilidade de recursos físicos, materiais e humanos⁽²⁾; a organização e o acesso aos serviços; o atendimento integral; e o vínculo estabelecido com os profissionais de saúde⁽³⁾; além dos fatores sociais, econômicos e culturais⁽²⁾. Ademais, a experiência vivenciada antes, durante e depois de receber uma determinada assistência, bem como o quanto esse usuário utiliza e necessita do serviço, também são aspectos considerados influentes na satisfação.

Deste modo, diversos são os fatores que necessitam ser considerados ao avaliar a satisfação dos usuários dos serviços de saúde, por ser esta uma interação complexa, de base subjetiva, abalizada em percepções e experiências. Os indivíduos devem ser reconhecidos como sujeitos capazes de avaliar criticamente um serviço, de modo a modificá-lo e fortalecê-lo. Isto torna a avaliação da satisfação uma oportunidade de se verificar, na prática, a resposta da comunidade à oferta do serviço de saúde, como também a melhor adequação do serviço às expectativas da sua comunidade. Todavia, considerando a multiplicidade de aspectos que nela interferem, há sim, que se ter cautela ao julgar um serviço quanto a presença ou ausência de qualidade, tomando como base tão somente esse indicador.

Aliny de Lima Santos

Doutoranda em Enfermagem na Universidade Estadual de Maringá - UEM. Membro do Núcleo de Estudos, Pesquisa, Assistência e Apoio à Família.

Sonia Silva Marcon

Doutora em Filosofia da Enfermagem. Docente da Pós-graduação em Enfermagem da UEM. Líder do Núcleo de Estudos, Pesquisa, Assistência e Apoio à Família.

1. Moraes VD, Campos CEA, Brandão AL. Estudo sobre dimensões da avaliação da Estratégia Saúde da Família pela perspectiva do usuário. *Physis*. 2014;24(1):127-46.
2. Gouveia GC, Souza WV, Luna CF, Szwarcwald CL, Souza Júnior PRB. Health care user satisfaction in Pernambuco State, Brazil, 2005. *Ciência Saúde Coletiva*. 2011;16(3):1849-61.
3. Lafaiete RS, Motta MCS, Villa TCS. Satisfação dos usuários no programa de controle da tuberculose de um município do Rio de Janeiro, Brasil. *Rev Latino-Am Enferm*. 2011;19(3):7telas.