

# AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO CIM-RS NO ANO DE 2006

Isabela HEINECK\*<sup>1</sup>; Aline L. CAMARGO<sup>2</sup>; Maria Isabel FISCHER<sup>2</sup>; Patrícia EICKHOFF<sup>3</sup>

\*Coordenador da Ação de Extensão; <sup>1</sup>Docente FAR2/FACFAR/UFRGS; <sup>2</sup>Farmacêuticas CIM-RS; <sup>3</sup>Acadêmica FACFAR/UFRGS

O número crescente de medicamentos lançados no mercado e os avanços no conhecimento de fármacos já utilizados tornam cada vez maior o volume de informações disponíveis. Com isso, para que os profissionais da saúde se mantenham atualizados em relação aos medicamentos, se torna evidente a necessidade de serviços que forneçam informações de qualidade, imparciais, de modo eficiente e ágil. O Centro de Informações sobre Medicamentos do Rio Grande do Sul (CIM-RS), sediado na Faculdade de Farmácia da UFRGS e estruturado com base em um convênio desta com o Conselho Regional de Farmácia do Rio Grande do Sul (CRF-RS), é um serviço de assessoria a profissionais da saúde de nível superior em assuntos relacionados a medicamentos. Este trabalho tem como objetivo realizar uma avaliação da satisfação dos usuários do CIM-RS e comparar os resultados com a avaliação realizada em 2001. Foi empregada metodologia utilizada no trabalho realizado anteriormente. A avaliação foi feita a partir de questões encaminhadas ao Centro nos meses de fevereiro a abril de 2006. Nesse período foram atendidas 168 solicitações de informações, formuladas por 111 usuários. Um questionário estruturado contendo 9 questões objetivas foi enviado por correio eletrônico para cada usuário, este deveria ser respondido tendo como base a resposta da última consulta feita ao Centro. Juntamente com o questionário foi enviado um texto que informava a finalidade do mesmo, o tema da última pergunta realizada pelo usuário e os procedimentos necessários para respondê-lo. Os usuários que não possuíam e-mail e aqueles que possuíam, mas não responderam ao questionário enviado em um período de duas semanas, foram contatados via telefone. Nessa situação, o entrevistador prestava os devidos esclarecimentos sobre o estudo e após procedia à leitura das questões e das alternativas de resposta, registrando na ficha a opção selecionada. O contato com os usuários era tentado por cinco vezes, se o mesmo não fosse encontrado, era desconsiderado. Dos 111 usuários que consultaram o CIM-RS no período pesquisado, 80 (72 %) responderam ao questionário, sendo que 53 (66 %) o fizeram por telefone e 27 (34 %), por correio eletrônico. O número de respostas foi menor comparado à avaliação realizada em 2001 (88 respostas de um total de 100 usuários). Nos três meses da pesquisa, 31 % dos profissionais consultaram o CIM-RS mais de uma vez. Esse dado demonstra que boa parte das consultas atendidas pelo Centro é feita por usuários freqüentes, o que sinaliza a satisfação desses. A avaliação realizada demonstrou que 42 % dos usuários conheceram o Centro por meio da faculdade, 23 % através do CRF-RS e 28 % através de colegas. Enquanto que em 2001, 35% dos usuários tinham tomado conhecimento do CIM por meio de colegas. Trinta e nove por cento das questões foram feitas por profissionais da saúde ligados a hospitais, 61 % das consultas foram repassadas para outros serviços demonstrando que a resposta fornecida não atinge somente o profissional que realizou a consulta, resultados semelhantes ao trabalho de 2001. Dentre os usuários consultados na pesquisa, 96% alegaram ter facilidade em contatar o Centro, demonstrando que as formas utilizadas para disponibilizar o serviço estão adequadas. Para 75 %, o horário foi considerado adequado. Os 25 % restantes, que consideraram o horário parcialmente satisfatório ou insatisfatório, sugeriram que o atendimento fosse estendido. Entretanto, é importante ressaltar que o horário de atendimento do CIM-RS está de acordo com as normas de funcionamento para Centros de Informação da Sociedade de Farmacêuticos Hospitalares da Austrália, que recomenda atuar em horário comercial, mantendo alguma forma de captação das consultas no horário em que não há expediente, para isso o CIM-RS disponibiliza, para recebimento das consultas, secretária eletrônica e endereço eletrônico. Dos 111 profissionais contatados, 99 % consideraram que foram bem atendidos, 100 % declararam que voltariam a consultar o CIM-RS e para 98 % o tempo de resposta foi satisfatório e a resposta foi clara e precisa, demonstrando o bom desempenho do trabalho prestado pelo CIM-RS. Para 91 % dos usuários a resposta fornecida pelo CIM atendeu às necessidades em paralelo a 83 % no ano de 2001. Os resultados obtidos demonstram que os usuários estão satisfeitos de um modo geral com os serviços prestados pelo CIM-RS e que houve um aumento da satisfação destes de 2001 para 2006. Esta avaliação, se realizada periodicamente, pode servir para melhoria da qualidade do Centro pela identificação de áreas deficientes na prestação da informação.

**UNITERMOS:** SATISFAÇÃO DO USUÁRIO; QUALIDADE DE SERVIÇOS; CENTROS DE INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS; FORNECIMENTO DE INFORMAÇÃO