

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS DE SAÚDE DE IDOSOS QUE UTILIZAM DUAS ESTRATÉGIAS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA NO DISTRITO SANITÁRIO PARTENON/LOMBA DO PINHEIRO, PORTO ALEGRE, RS



Matheus Scholten, Andreas Rados, Aline Blaya Martins, Matheus Neves, Otávio Pereira D'Ávila, Juliana Balbinot Hilgert, Fernando Neves Hugo
matheus.scholten@yahoo.com.br

Centro de Pesquisa em Odontologia Social / Faculdade de Odontologia

INTRODUÇÃO

Com a criação da Estratégia de Saúde da Família (ESF), houve a reorientação do Sistema Único de Saúde (SUS) para cuidados baseados na Atenção Primária à Saúde (APS). Entretanto, há poucas avaliações sistemáticas sobre satisfação com os serviços de saúde, especialmente entre idosos. O objetivo do estudo foi avaliar a satisfação com os serviços de saúde entre idosos que utilizam UBS ou ESF no distrito sanitário Partenon/Lomba do Pinheiro, em Porto Alegre, RS.

METODOLOGIA

Neste estudo transversal, 381 idosos usuários da APS, moradores do distrito sanitário Partenon/Lomba do Pinheiro, foram selecionados, em 65 setores censitários, por meio de uma amostra aleatória por conglomerados. Foram realizadas entrevistas por meio de um questionário estruturado. A existência de diferenças significativas em relação ao serviço de saúde foi verificada por meio dos testes do qui-quadrado, teste t de Student e Mann Whitney.

RESULTADOS

Dos 381 entrevistados, 264 (69,3%) eram mulheres e a média de idade foi de 69,3 ($\pm 6,9$) anos. Desses, 294 (77,2%) relataram utilizar a UBS, enquanto 87 (22,8%) acessavam a ESF. Não houve diferença estatisticamente significativa entre variáveis demográficas, sociais e comportamentais, e houve diferença estatisticamente significativa em relação à maior satisfação com o serviço ($p=0,03$) e ao conhecimento dos profissionais do serviço a respeito dos problemas que mais importam ao paciente ($p=0,01$) em usuários da ESF.

CONCLUSÃO

A maior satisfação dos usuários com a ESF reforça a necessidade de aumentar a oferta desse serviço. A abordagem mais humanizada, preconizada pela ESF, parece estar associada a maior satisfação do usuário em relação ao serviço, reforçando os princípios e pactos vigentes do SUS.

Tabela 1: Características da amostra estudada estratificada em UBS e ESF.

		N(%) ou Média (\pm d.p.) UBS	N(%) ou Média (\pm d.p.) ESF	Valor de p
Sexo	Feminino	202 (68,7%)	62 (71,3%)	0,65 ^β
	Masculino	92 (31,3%)	25 (28,7%)	
Idade (em anos)		69,7 ($\pm 6,8$)	67,9 ($\pm 7,1$)	0,03 ^ε
Etnia	Branco	181 (62%)	43 (51,1%)	0,06 ^β
	Não-Branco	111 (38%)	42 (48,9%)	
Situação conjugal	Solteiro	37 (12,6%)	8 (9,2%)	0,40 ^β
	Casado	125 (42,7%)	45 (51,7%)	
	Divorciado	40 (13,7%)	8 (9,2%)	
	Viúvo	90 (30,7%)	26 (29,9%)	
Fumo	Sim	68 (23,2%)	15 (17,2%)	0,42 ^β
	Não	224 (76,5%)	72 (82,8%)	
Uso de bebida alcoólica	Nunca	208 (71,2%)	61 (70,1%)	0,84 ^β
	Pelo menos 1x/mês	84 (28,8%)	26 (29,9%)	
Escolaridade (anos de estudo)		4,9 ($\pm 3,3$)	4,7 ($\pm 3,8$)	0,21 ^ε
Aposentado	Sim	235 (80,2%)	65 (74,7%)	0,27 ^β
	Não	58 (19,8%)	22 (25,3%)	
Renda familiar (em reais)		1461,7 ($\pm 1127,9$)	1317,2 ($\pm 771,6$)	0,79 [#]
Renda suficiente para o sustento	Sim	87 (29,6%)	29 (33,3%)	0,51 ^β
	Não	207 (70,4%)	58 (66,7%)	
Prática de religião	Católica	166 (56,5%)	46 (52,9%)	0,13 ^β
	Não-Católica	98 (33,3%)	37 (42,5%)	
	Nenhuma	30 (10,2%)	4 (4,6%)	
Satisfação com o serviço de saúde utilizado	Satisfeito	158 (55,1%)	58 (68,2%)	0,03 ^β
	Não Satisfeito	129 (44,9%)	27 (31,8%)	
Conhecimento dos profissionais sobre os problemas que mais importam ao paciente	Sim	195 (70,1%)	71 (83,5%)	0,01 ^β
	Não	83 (29,9%)	14 (16,5%)	

Agradecimentos

Este estudo foi financiado em parte pela Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul (FAPERGS Processo 09/0131-6) e o estudante recebeu bolsa de iniciação científica da mesma instituição.