



ESTUDO CIENCIOMÉTRICO SOBRE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE NA PERCEPÇÃO DO PACIENTE

Janaina Alves Guilherme¹, Ely Mitie Massuda², Mirian Ueda Yamaguchi³

RESUMO: Pesquisas sobre avaliação e satisfação no atendimento aos pacientes no âmbito do serviço de saúde representam uma forma de melhorar a qualidade e discutir o conceito de cuidado centrado no paciente. Neste sentido várias abordagens para avaliar a qualidade dos serviços de saúde incluem medições de resultados, que podem ser realizadas a partir de opiniões dos usuários sobre aspectos dos cuidados e seu grau de satisfação. A presente pesquisa utilizou a cienciometria para identificar as publicações científicas relacionadas à satisfação e a avaliação do serviço de saúde. **Objetivo:** Identificar as publicações científicas sobre a percepção e avaliação dos serviços de saúde no Brasil na percepção dos usuários. **Material e métodos:** A cienciometria foi utilizada para quantificar o número de artigos científicos publicados entre os anos de 1974 a 2015, na base de dados eletrônica SciELO, por meio das palavras-chave: satisfação paciente, avaliação serviço de saúde e percepção do paciente no atendimento. Foram selecionados 90 artigos de publicações brasileiras indexadas na área interdisciplinar. **Resultados:** Identificou-se maior interesse dos pesquisadores pela temática após o ano de 1990, predominando no período 2004 as publicações em periódicos. Dentre os serviços de saúde existentes no Brasil, as UBS foram as mais avaliadas 27% (30) pelos usuários, seguida pela ESF 21% (23). **Conclusão:** A análise do estudo cienciométrico identificou aumento expressivo no número de publicações em periódicos científicos nos últimos 10 anos, com maior interesse em avaliar a satisfação do paciente em diferentes serviços de saúde. A divulgação de resultados que se processam através de informações fornecidas do usuário, sobre avaliação ao serviço de saúde, em relação ao acesso, estrutura, segurança, fornece subsídios para elaboração de estratégias da resolubilidade na melhoria da qualidade dos serviços públicos.

PALAVRAS-CHAVE: Assistência ao Paciente; Satisfação do Paciente; Avaliação de Serviços de Saúde.

1 INTRODUÇÃO

Os estudos quantitativos da produção científica têm possibilitado analisar o desenvolvimento do conhecimento científico ao longo dos anos e permitido entender melhor a cienciometria enquanto uma disciplina ou atividade econômica.

Pesquisas sobre percepção, avaliação e satisfação no atendimento aos pacientes no âmbito do serviço de saúde podem ser uma forma interessante de melhorar a qualidade dos serviços e discutir o conceito de cuidado centrado no paciente.

Neste sentido várias abordagens para avaliar a qualidade dos serviços de saúde incluem medições de resultados, que podem ser realizadas a partir de opiniões dos usuários sobre aspectos dos cuidados e seu grau de satisfação ao serviço de saúde (KEKKERT, et al., 2009). Considera-se que a percepção da qualidade antecede a satisfação do paciente, podendo ocorrer independente da experiência relativa a um serviço (GOUVEIA, et al., 2009).

Nas últimas décadas, estudos sobre a percepção em relação às práticas de saúde e a satisfação dos usuários passaram a ter um papel importante no cenário brasileiro. Desta forma inseriu-se a prática de avaliação dos serviços por meio de perguntas aos usuários e conseqüentemente o fortalecimento pela participação da comunidade nos processos de planejamento do controle social no âmbito do SUS (ESPERIDIÃO, 2005).

Nesta perceptiva, a avaliação da qualidade dos serviços de saúde nos últimos anos, tem instigado os pesquisadores a desenvolver novas pesquisas na área da saúde. De tal forma, a utilizar as técnicas cienciométricas para analisar o desenvolvimento do conhecimento científico, se atentando que a cienciometria não pode substituir um método analítico sobre determinado conteúdo, mas tem a capacidade de provocar maior visibilidade dos dados da pesquisa. Torna-se importante na identificação das áreas que necessitam de maior preocupação (LAURINDO; MAFRA, 2010). Nesse sentido, esta pesquisa aplicou a cienciometria para identificar o

¹Discente do Programa de Pós-Graduação strictosensu em Promoção da Saúde do Centro Universitário Cesumar, – UNICESUMAR, Maringá – PR. Bolsista CAPES/PROSUP, janainaguilherme88@gmail.com

²Doutora em História Econômica; Docente do Programa de Pós-Graduação strictosensu em Promoção da Saúde do Centro Universitário Cesumar, – UNICESUMAR, Maringá – PR, ely.massuda@unicesumar.edu.br

³Doutora em Farmacologia; Docente do Programa de Pós-Graduação strictosensu em Promoção da Saúde do Centro Universitário Cesumar, – UNICESUMAR, Maringá – PR, mirianueda@gmail.com



número de pesquisas realizadas com usuários dos serviços de saúde sobre satisfação dos serviços de saúde prestados no Brasil.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Por meio da cienciometria foi realizado no mês de julho 2015, pesquisa na base de dados eletrônica *SciELO* (ScientificElectronic Library Online; <http://www.scielo.org>) das publicações científicas brasileiras indexadas na área interdisciplinar.

Os termos utilizados na pesquisa dos artigos foram: satisfação paciente, avaliação serviço de saúde e percepção do paciente no atendimento. O processo de busca, no primeiro momento, permitiu a identificação de 649 artigos científicos, dos quais 237 estavam relacionados com o descritor “satisfação paciente”, 381 com “avaliação serviço de saúde” e 31 com o descritor “percepção do paciente no atendimento”.

Em seguida, os trabalhos científicos foram selecionados por meio da avaliação dos títulos e resumos. Os mesmos obedeceram aos seguintes critérios de inclusão: de publicações brasileiras indexadas publicadas entre 1974 e 2015, foram selecionados 90 trabalhos que atenderam aos critérios de seleção.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

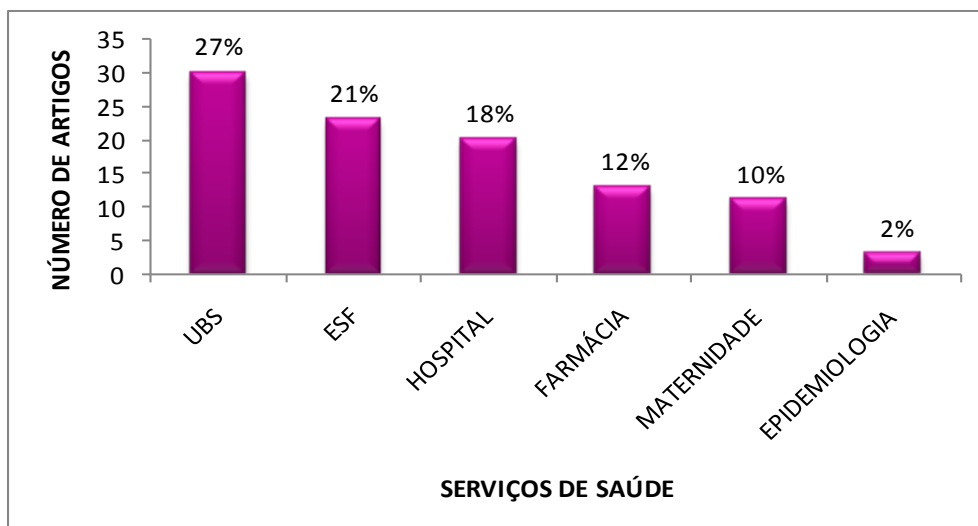


Figura 1: Número de estudos publicados sobre avaliação dos serviços de saúde e satisfação do usuário nos serviços de saúde.

Fonte: Elaborada pelos autores

Através do estudo cienciométrico identificou-se maior interesse pela temática, satisfação dos usuários nos serviços de saúde, após o ano de 1990, predominando no período 2004 as publicações em periódicos. A partir da década de 90, houve aumento no número de estudos sobre os pontos positivos da Atenção Primária à Saúde (APS) em relação ao sistema de saúde (ESPERIDIÃO, 2005). Os estudos associaram o maior grau de orientação dos usuários à APS, o aumento da efetividade do sistema de saúde e da satisfação dos usuários.

A Figura 1 identificadas e classificadas as áreas do serviço de saúde que foram avaliadas quanto à satisfação dos usuários pelos respectivos serviços. A pesquisa identificou maior percentual de estudos aplicados sobre avaliação e satisfação dos pacientes atendidos nos setores da saúde, nas áreas da atenção primária à saúde que integram o serviço das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Estratégia de Saúde da Família (ESF). Foram identificadas 30 publicações (27%) sobre as UBS. O maior interesse na pesquisa desse serviço específico pode ser atribuído ao fato das UBS serem, a principal porta de entrada dos usuários ao sistema de assistência à saúde em nosso país. O segundo maior interesse de pesquisa ficou representado pelas ESF, com 23 (21%) publicações. De acordo com Ministério da Saúde (2012) a APS foi criada como uma estratégia para organizar os Sistemas de Saúde, de maneira a possibilitar atenção integral, acesso universal e a equidade. Os hospitais figuram em terceiro colocado no interesse de pesquisa, e sua participação foi de 18% no total dos trabalhos identificados na literatura científica.

No Brasil, para maior abrangência da APS, houve uma reorientação do Sistema Único de Saúde (SUS) com a implantação da Estratégia Saúde da Família (ESF), em 1994. A ESF teve como proposta a mudança do modelo centrado no cuidado, para modelo que promova promoção à saúde e prevenção de agravos (MS, 2012).



Dada a importância da implantação de um sistema de acompanhamento de qualidade dos serviços de saúde que avalie rotineiramente o desempenho dos estabelecimentos, foi criado em 2005 o Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS). Trata-se de um instrumento de apoio à Gestão do SUS no tocante à Qualidade da Assistência oferecida aos usuários do Sistema Único de Saúde. A avaliação em saúde tem como pressuposto medir a eficiência, eficácia e efetividade das estruturas, processos e resultados relacionados ao risco, acesso e satisfação dos pacientes. Este processo tem como objetivo a busca da resolubilidade e qualidade frente aos serviços públicos de saúde (MS, 2005).

No âmbito dos serviços, existem iniciativas voltadas para a avaliação e melhoria da qualidade dos serviços de saúde, como a Organização Nacional de Acreditação (ONA). Trata-se de um sistema de certificação da qualidade de serviços de saúde e avaliação de satisfação dos pacientes. Outros serviços como Avaliação do Desempenho do Sistema de Saúde (PROADESS) que avalia o desempenho do sistema de saúde brasileiro, em relação ao acesso, efetividade, segurança, aceitabilidade e direitos dos pacientes (FIOCRUZ, 2015).

Nesse contexto, avaliação dos serviços de saúde tem como propósito melhoria da estruturação, assumindo desta forma o compromisso de adequação das necessidades da população, resolatividade e garantia da assistência integral.

4 CONCLUSÃO

O estudo cienciométrico identificou aumento expressivo no número de publicações em periódicos científicos no decorrer dos últimos 10 anos e o interesse dos pesquisadores em avaliar a satisfação do paciente em diferentes serviços de saúde. A divulgação de resultados que se processam por meio de informações fornecidas do usuário, sobre avaliação ao serviço de saúde, em relação ao acesso, estrutura, adequações, segurança, fornecem subsídios para elaboração de estratégias da resolubilidade conseqüentemente melhoraria da qualidade dos serviços públicos.

REFERÊNCIAS

ESPERIDIÃO, M. Avaliação de satisfação de usuários. **Ciênc. Saúde Coletiva**, v.10, p.303-12, 2005.

FIOCRUZ PROADESS. Avaliação Desempenho do Sistema de Saúde. Disponível em: <http://www.proadess.icict.fiocruz.br/index.php?pag=princ>. Acesso em: 12 julho 2015.

HEKKERT, K. D.; CIHANGIR, S.; KLEEFSTRA, S. M.; VAN DEN BERG, B.; KOOL, R. B. A satisfação do paciente revisitado: uma abordagem a vários níveis. **Soc. Sci. Med.** v.69, p.68-75, 2009.

GOUVEIA, G.C.; SOUZA, W. V.; LUNA, C. F.; SOUZA, P. R. B.; SZWARCOWALD, C. L. Satisfação dos usuários do sistema de saúde brasileiro: fatores associados e diferenças regionais. **Rev. Bras. Epidemiol.**v.12, n.3, p.281-96, 2009.

LAURINDO, R.; MAFRA, T. Cienciométrica da revista Comunicação & Sociedade identifica interfaces da área, **Comunicação & Sociedade**, n. 53, p. 233-260, jan./jun. 2010.

Ministério da Saúde. Portaria GM/MS no 382, de 10 de março de 2005. Institui o Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde – PNASS e dá outras providências. 2005. Diário Oficial da União 2005.

Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde; 2012.